

«УТВЕРЖДАЮ»
А.А. Прилудкий
 Министр здравоохранения Рязанской области



07.02.2019 г.
 (дата)

ПЛАН
ГБУ РО «Областной клинический наркологический диспансер»
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг
на 2019 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Информирование о работе ГБУ РО ОКНД и порядок предоставления услуг	Регулярное наполнение (размещение) полной, актуальной понятной информации о графике работы специалистов всех отделений ГБУ РО ОКНД, телефонах регистратуры и кабинетов врачебного приема, интернет-адреса, предоставляемых услугах и пр. Проведение внутреннего технического и содержательного аудита официального сайта.	По мере необходимости	Зав. орг. метод отделом Дорошина Т.В.		
	Актуализация информации на информационных стендах	Постоянно	Зав. орг. метод отделом Дорошина		

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
			Т.В.		
Информирование пациентов о проведении НОК	Размещение информации со ссылкой на электронный адрес анкеты НОК во всех отделениях	Январь 2019	Зав. орг. метод отделом Дорошина Т.В.		
	Размещение на направлениях, выдаваемых после стационарного лечения, просьбы к пациентам о заполнении ими электронной анкеты НОК	Февраль 2019	Зав. орг. метод отделом Дорошина Т.В.		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Время ожидания посещения врача в очереди в амбулаторных условиях ГБУ РО ОКНД	Обеспечение времени ожидания посещения врача в очереди.	Февраль 2019 г.	Зав. диспансерным отделением Тарасов А.В. Зав. отделением Воронков А.А.		
Время ожидания госпитализации в приемном отделении стационаров ГБУ РО ОКНД	Сокращение времени ожидания в приемном покое до соблюдения сроков плановой госпитализации	Февраль 2019 г.	Зав. отделением Бутенок М.Г. Зав ЦМПДиП Шишков А.В.		
	Проведение семинара по уходу за пациентами в стационарных условиях	Март 2019 г.	Гл. медсестра Малина О.А.		
Оказание мед. помощи пациентам в соответствии с графиком работы, в том числе в выходные дни	Приведение в соответствие с п.12 Приложения №1, приказа Минздрава России 543н информации о часах работы учреждения	Январь 2019	Зам. гл. врача по лечебной части Беспалова Е.А.		
Информирование о работе ГБУ РО ОКНД и порядке	Размещение «навигации» по коридорам с указанием кабинетов	Январь 2019	Главная мед. сестра Малина О.А.		
	Размещение во врачебных кабинетах	Февраль 2019	Главная мед. сестра		

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
предоставления услуг	табличек с ФИО и специальностью сотрудников		Малина О.А.		
	Размещение на всех этажах учреждения табличек с информацией об администрации учреждения с ФИО и номерами телефонов	Февраль 2019	Главная мед. сестра Малина О.А.		
	Размещение на дверях палат, постах медицинских сестер и ординаторских табличек с указанием ФИО (полностью) и специальности (в соответствии с номенклатурой медицинской специальности) лечащих врачей	Февраль 2019	Главная мед. сестра Малина О.А.		
Рекомендовать ГБУ РО ОКНД для получения медицинской помощи	Использование скрытого почтового ящика в целях обратной связи с пациентами.	По мере поступления электронных писем	Зав. орг. метод отделом Дорошина Т.В.		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Возможность предоставления мед. услуг маломобильным пациентам	Размещение объявления на входной двери с указанием ФИО и номера телефона ответственного лица по работе с маломобильными пациентами	Январь 2018	Главная мед. сестра Малина О.А.		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
Оценка доброжелательности вежливости и внимательности работников ГБУ РО ОКНД	Проведение семинаров по вопросам этики и деонтологии, медицинской конфликтологии с сотрудниками ГБУ РО ОКНД.	Ежеквартально	Зам. гл. врача по медицинской части Беспалова Е.А.		

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
Оценка компетентности медицинских работников	Осуществление контроля за повышением квалификации специалистов ГБУ РО ОКНД	По мере необходимости	Заведующая отделом кадров. Рудакова О.А.		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Удовлетворенность условиями ожидания приема у врача в очереди	Наполнение и обновление информационной панели материалами по здоровому образу жизни.	Ежеквартально	Зав. отделением профилактики наркологических расстройств Зотова Н.В.		
Время ожидания в приемном отделении	Снижение времени ожидания в приемном покое, соблюдение сроков плановой госпитализации.	Постоянно	Зав. приемным отделением Насурлаева И.А.		
Срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиник	Соблюдение разделения потоков поступления в стационар ГБУ РО ОКНД анонимных больных и больных, находящихся на диспансерном учете.	Постоянно	Зав. приемным отделением Насурлаева И.А.		
Удовлетворенность питанием медицинской организации	Контроль за качеством пищи и санитарным состоянием пищеблока	Постоянно	Агент по снабжению Симоненко Е.Ю., врач-эпидемиолог Камерцева О.А.		
Необходимость приобретать лекарственные средства для лечения за свой счет	Обеспечение в полном объеме лекарственными средствами необходимых для лечения пациентов стационаров	постоянно	Зав.аптекой Брикова Т.А.		