

**УТВЕРЖДАЮ**

Главный врач ГАУЗ ТО

«Областной кожно-венерологический диспансер»

П.Н. Жвавий

«19» февраля 2020 г.



**П Л А Н**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе**  
**независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**в ГАУЗ ТО «Областной кожно-венерологический диспансер»**  
**на 2020 год**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий 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
<b>1. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
Прилагать усилия к улучшению имиджа медицинской организации (1,7 % опрошенных, не рекомендовали бы медицинскую организацию для оказания медицинской помощи)	Своевременное предоставление информации о работе подразделений, проведении мероприятий для населения	1 раз в неделю	Заведующие подразделениями Савицкая В.Н., Манцурова С.А., Сарычева А.А., Побожая М.А., Синельников А.С.	Информация на сайте актуализирована	Контролируется в еженедельном режиме

Проводить работу над качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (4,5% опрошенных, заходивших на сайт, отметили недостаточность качества и полноты информации)	Осуществление контроля за качеством, полнотой и актуальностью информации, размещенной на официальном сайте дистансеера	Постоянно	Заведующий ОМО Ростовцева Ю.А.	Проводится еженедельно
--	--	-----------	--------------------------------------	---------------------------

### II. Комфортность условий предоставления услуг

Улучшать условия пребывания в медицинской организации (4,5% опрошенных – не удовлетворены комфортом условиями предоставления услуг в медицинской организации, из них: 3,6% указывают на отсутствие свободных мест ожидания)	1. Обеспечение достаточного количества мест для ожидания  2. Проведение внутренних аудитов по направлению безопасности среды в рамках СМК	Январь 2020г.	Заведующий поликлиническим отделением Савицкая В.Н.	Выполнено в январе 2020г.
		В соответствии с планом	Заместитель главного врача Сливкина Т.В., врач-методист Карпова А.В.	Подготовлен приказ о проведении аудита I уровня
				Аудит проводится в феврале 2020г

### III. Доступность услуг для инвалидов

Проводить работу по увеличению доступности оказания медицинской помощи. Сократить сроки ожидания диагностических	Обеспечить сроки ожидания диагностических исследований	Постоянно	Заведующий клинико- диагностической лабораторией Сусло Ю.А.	контролируется в еженедельном режиме
--	--	-----------	---	--

<p>исследований с момента получения направления на исследование в соответствии с ТПГГ (4,0% опрошенных, которым были назначены лабораторные исследования, ожидали проведения исследований 14 и более дней, 8,9% опрошенных, ожидали проведения инструментальных исследований 14 и более дней )</p>	<p>соответствии с ТПГГ</p>				<p>контролируется в еженедельном режиме</p>
<p>1. Организовать запись пациентов непосредственно в день обращения (1,9 % опрошенных не смогли записаться в день обращения)</p> <p>2. Проводить работу по сокращению сроков ожидания приема врача с момента записи (1,9 % опрошенных заявили о сроке ожидания 24 часа и более)</p>	<p>Обеспечить контроль за: -организацией записи на прием в день обращения пациента; -сокращением сроков ожидания приема специалистов; -проведением приема пациентов в строгом соответствии с записью</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заведующий поликлиническим отделением Савицкая В.Н.</p>		
<p>3. Организовать прием врачей по времени, установленному по записи (4,5% опрошенных отметили, что врач принял их не во время, установленное по записи)</p>					

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

Замечаний нет

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Проводить работу по повышению удовлетворенности пациентов оказанными услугами (4,5 % не удовлетворены отношением работников медицинской организации, 4,5 % не удовлетворены условиями оказания услуг)</p>	<p>Проведение обучающих семинаров с сотрудниками для повышения уровня клиентоориентированности</p>	<p>В соответствии с планом</p>	<p>Заместитель главного врача Сливкина Т.В., зав. ОМО Ростовцева Ю.А.</p>	<p>Утвержден обучающих семинаров для сотрудников на 2020 год</p>	<p>Проведен 19.12.2019г.</p>
<p>Удовлетворены отношением работников медицинской организации, 4,5 % не удовлетворены условиями оказания услуг)</p>	<p>Проведение семинаров в рамках НМО по актуальным вопросам диагностики и лечения заболеваний дерматовенерологического профиля</p>	<p>В соответствии с планом</p>	<p>Заместитель главного врача Сливкина Т.В., зав. ОМО Ростовцева Ю.А.</p>	<p>Утвержден семинаров на 2020 год</p>	<p>Семинары проводятся еженедельно по четвергам</p>
	<p>Проведение тренингов с персоналом по коммуникативным навыкам общения с пациентами</p>	<p>В соответствии с планом</p>	<p>Заместитель главного врача Сливкина Т.В., зав. отделением</p>	<p>Утвержден тренингов на 2020 год</p>	<p>Проведен 09.01.2020г.</p>