

УТВЕРЖДАЮ
 Министр здравоохранения
 Чеченской Республики

Э.А. Сулейманов
 от « 12 » _____ 2019 г. № 4



ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг

**ГБУ «Поликлиника № 1 г. Грозного»
 на 2019 год**

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	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 и
I. Открытость и доступность информации о медицинской организации						
1.	Отсутствие на официальном сайте	1. На официальном сайте организации разместить	март	Дзудаев Алихан	1. Размещена информация: контакт-	15.03.2019

<p>медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в соответствии с перечнем информации и требованиями к ней, установленными нормативными правовыми актами</p>	<p>следующую информацию: -контактные телефоны, номера справочных служб, адреса электронной почты, график приема граждан заместителями главного врача с указанием адреса телефона, адреса электронной почты; - об адресах и контактных телефонах Управления Роспотребнадзора по Чеченской Республике и Управления Росздрава по Чеченской Республике; - сведения из сертификата специалиста медицинского работника; - об отзывах потребителей услуг.</p> <p>2. Актуализировать информацию, размещенную на официальном сайте</p>	<p>2019</p>	<p>Вахиевич, программист</p>	<p>ные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты, график приема граждан заместителями главным врачом, с указанием телефона, адреса электронной почты; адреса и контактные телефоны Управления Роспотребнадзора по Чеченской Республике и Управления Росздрава по Чеченской Республике; сведения из сертификатов специалистов медицинских работников</p> <p>2. Информация на сайте актуализирована</p>
<p>III. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</p>				

	<p>Отмечаются единичные случаи превышения времени ожидания приема врача, от назначенного времени</p>	<p>Строгое регулирование очередности пациента по времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги. Соблюдение предельных сроков ожидания посещения врача в очереди не более 15 минут и не более 30 мин от назначенного времени, путем повышения кадрового состава медицинских работников в медицинской организации</p>	<p>постоянно</p>	<p>Курбанова М.К. заместитель главного врача по лечебной части</p>	<p>Прием врача осуществляется в назначенное в талоне время</p>	<p>ПОСТОЯННО</p>
<p>1.</p>						

III. Доступность услуг для инвалидов

	<p>Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов</p>	<p>1. Обеспечить условия для доступности инвалидов: наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>февраль 2020 г.</p>	<p>Мажидов И.А. заместитель главного врача по АХЧ</p>	
<p>1.</p>					

2.	Отсутствие услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) для инвалидов по слуху (слуху и зрению)	Обеспечение медицинской организации возможностью предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	В декабре 2019 г.	Курбанова М.К. заместитель главного врача по лечебной части		
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации						
1	Респондентами отмечены единичные случаи грубого и неуважительного обращения со стороны медицинского персонала	Повышение доброжелательности, вежливости и уважительного отношения врачей, среднего медицинского и обслуживающего персонала к пациентам и их родственникам; Необходимость обновления профессиональных компетенций работников учреждения с целью повышения качества условий оказываемых услуг доведение до 100% доли пациентов, которые высоко оценивают компетентность, доброжелательность, внимательность, вежливость медицинского персонала Проведение конференций,		Курбанова М.К. заместитель главного врача по лечебной части Ахмадова З.М. главная медицинская сестра	Внедрены речевые стандарты общения с пациентами с регулярным контролем и инструктажем Врачи, средние и младшие медицинские работники регулярно просвещаются по вопросам этики и деонтологии проводятся семинары и конференции.	03.12.2018 14.01.2019 04.02.2019

		семинаров для врачей, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам медицинской этики и деонтологии Проведение психологических тренингов для всех сотрудников медицинской организации				
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
1.		Регулярное проведение мониторинга степени удовлетворенности граждан качеством обслуживания в медицинской организации			Курбанова М.К. заместитель главного врача по лечебной части	Ведется регулярный мониторинг качества условий оказания медицинских услуг. На сайте учреждения размещены электронная приемная, возможность оставить отзыв и предложения Принимаются меры по устранению недостатков
2.		Использование результатов независимой оценки качества, устранение всех недостатков и причин неудовлетворенности потребителей услуг, выявленных посредством социологического опроса	постоянно			10 марта 2019 далее, не менее 1 раз в месяц

И.о. главного врача



М.К. Курбанова