


УТВЕРЖДАЮ
 Заместитель министра
 здравоохранения
 Калининградской области

 Ю.Е.Скалин
 «15» 02 2019 г.

ПЛАН
 по устранению недостатков, выявленных в ходе
 независимой оценки качества условий оказания услуг
 Государственного бюджетного учреждения здравоохранения
 Калининградской области «Городская поликлиника № 2» на 2019 год
 в соответствии с Федеральным законом от 05 декабря 2018 года № 392-ФЗ и
 на основании приказа министерства здравоохранения
 Калининградской области 24 января 2019 года № 43

№ 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 реализаци и мероприя тия	Ответствен ный исполнител ь (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия «Городская поликлиника № 2»	
					реализован ные мероприяти я по устранению выявленны х недостатко в	фактиче ский срок реализац ии
1	2	3	4	5	6	7

I. Открытость и доступность информации об организации или федеральном учреждении
 медико-социальной экспертизы

1	Отсутствие информации о дистанционных способах обратной связи и	Обеспечить на официальном сайте Городской поликлиники № 2 наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и	Май 2019г.	Инженер - электроник Ржевский П.А.	-	-
---	---	--	------------	------------------------------------	---	---

	взаимодействия с получателями услуг на официальных сайтах	взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, жалобы, предложения).				
2	Наличие недостатков, касающихся актуальности, доступности и полноты информации об медицинской организации на общедоступных информационных ресурсах	Обеспечение размещения информации о деятельности медицинской организации ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 2» на общедоступных информационных ресурсах: - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; - на информационных стендах в организации. Сайты www.bus.gov.ru www.nok.rosminzdrav.ru подвергнуть аудиту (содержательному) и по его результатам доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов в соответствии с требованиями Приказа Минздрава России от 30 декабря 2014 № 956н	Апрель 2019г. Март 2019г.	Инженер - электроник Ржевский П.А. Администратор Ковалевская Д.М. Инженер - электроник Ржевский П.А.	-	-

II. Комфортность условий предоставления услуг.

1	Недостаточная организация комфортных условий пребывания в медицинской организации	Обеспечить комфортные условия для предоставления услуг: - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); Разработать макет информационных листовок о мероприятиях учреждения.	В течении года Июнь 2019г.	Начальник МТО Зубков В.Г. Администратор Ковалевская Д.М.	-	-
---	---	---	-----------------------------------	---	---	---

III. Доступность услуг для инвалидов

1	Необходимость дополнительных мер по организации доступности услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения.	Провести ежегодный инструктаж среди сотрудников организации по вопросам предоставления услуг инвалидам и лицам с ограниченными возможностями. Организовать: - работы по усовершенствованию и реконструкции пандуса для маломобильных граждан по улицам Университетская 1а.1-11.	Сентябрь 2019 Октябрь 2019г.	Заведующий терапевтическим отделением №2 Чупрова Н.С. Начальник МТО Зубков В.Г.	-	-
---	---	---	-------------------------------------	--	---	---

2	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами.	Провести лекции: -Психологическое просвещение (лекции, индивидуальный подход к каждому пациенту).	В течение года	Психолог Шальгина Е.Д.	-	-
---	--	--	----------------	------------------------	---	---

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

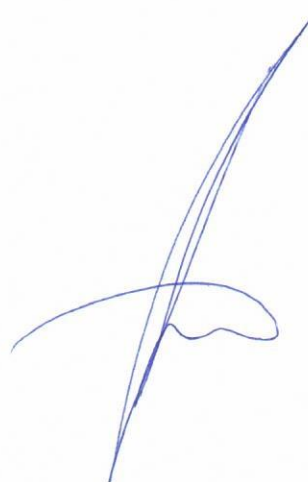
1	Повышение доброжелательности и вежливости медицинского персонала	Провести обучение, тренинг и тестирование медицинского персонала: - тренинг по снятию психоэмоционального напряжения медицинского работника; - тренинг по бесконфликтному общению “Пациент - медицинский работник”. Обеспечить контроль за соблюдением сотрудниками этики и культуры общения.	В течение года Постоянно в течение года	Психолог Шальгина Е.Д. Заведующий терапевтическим отделением №1 Кузовлева О.Н. Заведующий терапевтическим отделением №2 Чупрова Н.С. Заведующий терапевтическим отделением №3 Смородина Р.В. Старший администратор Шперлинг Т.В.	-	-
---	--	--	--	--	---	---

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

1	<p>Неудовлетворенность получателей услуг условиями их оказания</p>	<p>Организовать мониторинг: - обращений, жалоб, предложений от пациентов; - при необходимости организовать анкетирование пациентов.</p> <p>Обеспечить: - использование каналов обратной связи для выявления неудобств, которыми сталкиваются пациенты при посещении организаций.</p>	<p>В течение года Мониторинг производить в течение года</p> <p>В течение года</p>	<p>Заведующий терапевтическим отделением №2 Чупрова Н.С. Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Аменицкая Р.Е.</p> <p>Заведующий терапевтическим отделением №2 Чупрова Н.С. Инженер - электроник Ржевский П.А.</p>	-	-
2	<p>Дефицит узких специалистов</p>	<p>Провести: - целевое обучение. Рассмотреть организацию: - ординатуры в рамках целевой программы. Обеспечить: - заключение дополнительных договоров с медицинскими организациями, работающими в системе ОМС.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Отдел кадров Азарова Ю.А. Заведующий терапевтическим отделением №2 Чупрова Н.С. Зам.главного врача по экономическим вопросам Сушко И.В. Юрист-консульт Крeгeр А.Ю. Зам главного врача по клинико-экспертной работе Аменицкая Р.Е.</p>	-	-

3.	Недоступность флюорографии в полном объеме.	Обеспечить: - заключение дополнительных договоров с медицинскими организациями, работающими в системе ОМС на проведение флюорографических обследований.	В течение года	Заведующий терапевтическим отделением №2 Чупрова Н.С. Зам.главного врача по экономическим вопросам Сушко И.В. Юрист-консульт Крегер А.Ю.	-	-
----	---	--	----------------	--	---	---

Главный врач
ГБУЗ КО «Городская поликлиника № 2»



Р.И. Мамонов