

УТВЕРЖДАЮ
Министр здравоохранения
Саратовской области


Давыдова Н.В.Мазина
 « 10 » февраля 2019г.

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

государственное учреждение здравоохранения Саратовской области «Детская городская поликлиника г. Балаково»
 (наименование медицинской организации)

на 2019 год

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
II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.1. Отсутствие комфортных условий для предоставления услуг:	Создание новой модели учреждения здравоохранения, оказывающего первичную	1 квартал 2019г	Главный врач Горчакова Н.А., заместитель главного		

отсутствие мест для детских колясок; наличие очередей в регистратуру; недостаточная доступность записи на прием к врачу по телефону медицинской организации; отсутствие питьевой воды	медико-санитарную помощь: Завершение капитального ремонта 1 этажа структурного подразделения (Детская поликлиника №2): 1. Возведение колясочной. 2. Оборудование открытой регистратуры, картохранилища. 3. Создание колл-центра. 4. Разделение потоков пациентов на «больных и «здоровых» 5. Создание зон комфортного пребывания пациентов в холлах поликлиники. 6. Установка кулера с питьевой водой.		врача по хозяйственным вопросам Любашина С.А., заведующая Детской поликлиникой №2 Кирюхина М.А.		
2.2. Превышение среднего времени ожидания приема врача	Организация приемов пациентов в соответствии с предварительной записью Организация дополнительного приема пациентов при обращении в поликлинику	Январь 2019г, далее постоянно	Заведующая Детской поликлиникой №2 Кирюхина М.А. Заведующая Детской поликлиникой №2 Кирюхина М.А.		
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.2. Недостаточная организация условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и	Разработка и монтаж системы навигации для маломобильных групп населения в Детской поликлинике №2	1 квартал 2019г	Главный врач Горчакова Н.А., заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Любашина С.А., заведующая		

зрению звуковой и зрительной информации			Детской поликлиникой №2 Кирюхина М.А.		
	Завершение капитального ремонта входных зон для больных и здоровых детей в Детской поликлинике №2 (строительство пандусов с поручнями)	1-2 квартал 2019г	Главный врач Горчакова Н.А., заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Любашина С.А., заведующая Детской поликлиникой №2 Кирюхина М.А.		

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

4.1. Недостаточная удовлетворенность пациентов доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при первичном контакте (работников регистратуры) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	Проведение цикла семинаров с персоналом поликлиники по этике и деонтологии с привлечением психолога, юриста	1 раз в квартал	Заведующая ДП №1 Магомедова М.М., заведующая ДП №2 Кирюхина М.А.		
	Проведение тренинговых занятий с работниками регистратуры по формированию доброжелательного и профессионального отношения к пациентам	1 квартал 2019г	Заведующая ДП №1 Магомедова М.М., заведующая ДП №2 Кирюхина М.А., главная медсестра Хохлова В.Е., старшая медсестра Детской поликлиники №1 Казакова Л.С., старшая медсестра Детской поликлиники		

	Установка камер видеонаблюдения в регистратурах для выявления случаев нарушения этики и деонтологии	В течение года	№2 Ганичкина О.Г. Главный врач Горчакова Н.А., заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Любашина С.А.		
	Организация добровольного и вежливого обращения регистраторов с выделением дежурного администратора	Январь 2019г	Заведующая Детской поликлиникой №2 Кирюхина М.А., старшая медицинская сестра Детской поликлиники №2 Ганичкина О.Г.		

Главный врач



(подпись)

Горчакова Н.А.

(ФИО)

