

«УТВЕРЖДАЮ»

Министр здравоохранения Пензенской области

\_\_\_\_\_ А.В. Никишин

« 17 » января 2020г.

## ПЛАН

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
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации					

<p>1.1. Неполные сведения на официальном сайте о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой.</p>	<p>1.1. Разместить информацию о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой</p>	<p>27.03.20г.</p>	<p>врач-методист Костюченко Т.А. программист Потемин Е.А.</p>	<p>На официальном сайте (информация-для пациентовпамятка для граждан) размещена информация о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства</p>	<p>27.03.20г.</p>
---	---	-------------------	---	--	-------------------

**по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
ГБУЗ «Областной врачебно-физкультурный диспансер»**

*(наименование медицинской организации)*

**на 2020 год**

				отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой	
1.2. Отсутствие на сайте раздела «Правила и сроки госпитализации», информации о том, что диспансер не оказывает стационарную помощь и если нужна госпитализация, то куда и как она проводится.	1.2. Создать на сайте раздел «Правила и сроки госпитализации»	27.03.20г.	врач-методист Костюченко Т.А. программист Потемин Е.А.	На официальном сайте (информация-для пациентов) размещена информация «Правила и сроки госпитализации»	27.03.20г.
1.3. Неполные сведения на сайте в разделе «Сведения из документа об образовании», не указан год выдачи диплома. Неполные сведения на сайте в разделе «Сведения из сертификата специалиста» - не указан срок действия сертификата.	1.3. В разделе сайта «Сведения о медицинском персонале» указать год выдачи диплома об образовании и срок действия сертификата	27.03.20г.	врач-методист Костюченко Т.А. программист Потемин Е.А.	В разделе официального сайта «Сведения о медицинском персонале» указаны год выдачи диплома об образовании и срок действия сертификата	27.03.20г.
1.4. Отсутствие на сайте модуля «Поиск».	1.4. Создать на сайте модуль «Поиск»	01.07.20г.	Программист Потемин Е.А.		
1.5. Отсутствие на сайте раздела «Часто задаваемые вопросы».	1.5. Создать на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы»	27.01.20г.	врач-методист Костюченко Т.А. программист Потемин Е.А.	Создан на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы»	18.01.20г.
1.6. Неполная информация, размещенная на стендах медицинской организации, об имеющихся вакансиях.	1.6. Разместить на стендах медицинской организации информацию об имеющихся вакансиях.	27.01.20г.	врач-методист Костюченко Т.А. программист Потемин Е.А.	На стенде медицинской организации размещена информация об имеющихся вакансиях	18.01.20г.

<p>1.7. Неполная информация, размещенная на стендах медицинской организации: - о записи на прием - о записи на консультацию о записи на обследование.</p>	<p>1.7. Дополнить информацию, размещенную на стендах или в помещениях медицинской организации, информацией - о записи на прием, - о записи на консультацию - о записи на обследование</p>	<p>27.01.20г.</p>	<p>врач-методист Костюченко Т.А.</p>	<p>Дополнены сведения на стендах медицинской организации информацией о записи на прием, о записи на консультацию и о записи на обследование</p>	<p>18.01.20г.</p>
<p>1.8. Неполная информация, размещенную на стендах</p>	<p>1.8. Разместить на стендах медицинской организации информацию о правилах</p>	<p>27.01.20г.</p>	<p>врач-методист Костюченко Т.А.</p>	<p>На стенде медицинской организации размещены сведения о правилах</p>	<p>18.01.20г.</p>

<p>медицинской организации, об имеющихся правилах подготовки к диагностическим обследованиям.</p>	<p>подготовки к диагностическим обследованиям</p>			<p>подготовки к диагностическим обследованиям</p>	
<p>1.9. Неполная информация, размещенную на стендах медицинской организации, о порядке прохождения диспансеризации.</p>	<p>1.9. Дополнить информацию, размещенную на стендах или в помещениях медицинской организации, информацией о порядке прохождения диспансеризации определенных групп взрослого населения</p>	<p>27.01.20г.</p>	<p>врач-методист Костюченко Т.А.</p>	<p>Дополнена информация, размещенная на стендах медицинской организации, о порядке прохождения диспансеризации определенных групп взрослого населения</p>	<p>18.01.20г.</p>

## 2. Комфортность предоставления услуг

<p>2.1. Недостаточны условия, обеспечивающие соблюдение сроков ожидания предоставления медицинской услуги, утвержденных пунктом 5.6 раздела 5 Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Пензенской области на 2020 год и на плановый период 2021 и 2022 годов, утвержденной постановлением Правительства Пензенской области от 27.12.2019 №850-пП.</p>	<p>2.1. Подготовить ходатайство в Минздрав Пензенской области о необходимости приобретения аппарата УЗИ с целью соблюдения сроков ожидания и порядка предоставления медицинской услуги</p>	<p>17.02.20г.</p>	<p>врач-методист Костюченко Т.А.</p>	<p>Подготовлено ходатайство в Минздрав Пензенской области о необходимости приобретения аппарата УЗИ с целью соблюдения сроков ожидания и порядка предоставления медицинской услуги</p>	<p>18.01.20г. № 486</p>
<p>2.2. Недостаточно хорошо организована работа регистратуры, сохраняются очереди.</p>	<p>2.2. Оптимизировать работу регистратуры: 2.2.1 с целью упорядочения потока пациентов внедрить в работу инфомат 2.2.2 с целью регулирования потока пациентов и обеспечения пациентов оперативной информацией внедрить</p>	<p>17.02.20г.</p>	<p>врач-методист Костюченко Т.А.</p>	<p>Оптимизирована работа регистратуры: 2.2.1 с целью упорядочения потока пациентов внедрен в работу инфомат; 2.2.2 с целью регулирования потока пациентов и обеспечения пациентов</p>	<p>18.01.20г.  18.01.20г.</p>

	<p>работу дежурного администратора</p> <p>2.2.3 неукоснительно соблюдать выполнение графика прохождения углубленного медицинского обследования для обеспечения комфортного пребывания пациентов в диспансере</p>			<p>оперативной информацией внедрена работа дежурного администратора;</p> <p>2.2.3 проведена разъяснительная работа с врачами -кураторами , тренерами и руководителями спортивных организаций о необходимости неукоснительного соблюдения выполнения графика прохождения углубленного медицинского обследования для обеспечения комфортного пребывания пациентов в диспансере</p>	17.02.20г.
--	--	--	--	--	------------

### 3. Доступность услуг для инвалидов

<p>3.1. Не обозначены отдельные парковочные места на стоянке для автотранспортных средств инвалидов.</p>	<p>3.1. Обозначить отдельные парковочные места на стоянке для автотранспортных средств инвалидов</p>	17.02.20г.	Нач. АХЧ Кузнецов А.В.	<p>Обозначены отдельные парковочные места на стоянке для автотранспортных средств инвалидов</p>	18.01.20г.
<p>3.2. Отсутствуют доступные специально оборудованные санитарногигиенические помещения.</p>	<p>3.2. Оборудовать доступное и специально оборудованное санитарногигиеническое помещений для лиц с ограниченными возможностями на 4 этаже.</p>	30.12.20г.	Нач. АХЧ Кузнецов А.В.	<p>Используется санитарно-гигиеническое помещение поликлиники (1 этаж)</p>	
<p>3.3. Отсутствует альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению.</p>	<p>3.3.Разработать и внедрить на сайте диспансера версию для слабовидящих</p> <p>3.4.</p>	01.05.20г.	программист Потемин Е.А.	<p>Добавлена версия для слабовидящих</p>	10.06.22г.

### 4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

<p>4.1. Недостаточное знание медицинскими работниками вопросов медицинской этики и деонтологии.</p>	<p>4.1.1. Провести беседы с врачами по соблюдению медицинской этики и деонтологии на темы:</p> <p>"Врачебная ошибка"</p>	17.02.20г.		<p>Проведена беседа с врачами по соблюдению медицинской этики и деонтологии на тему:</p> <p>"Врачебная ошибка"</p>	17.02.20г.
---	--	------------	--	--	------------

	"Сохранение врачебной тайны"	20.04.20г.	врач-методист Костюченко Т.А.		
	4.1.2.Провести беседы со средним медицинским персоналом по				4.1.2.Проведена беседа со средним медицинским персоналом по
	соблюдению медицинской этики и деонтологии на темы:			соблюдению медицинской этики и деонтологии на тему:	
	"Врачебная ошибка"	18.02.20г.		"Врачебная ошибка"	18.02.20г.
	"Сохранение врачебной тайны"	22.04.20г.			
4.2. Отсутствие готовности сотрудников к решению конфликтных ситуаций, вежливому отношению с пациентами.	4.2.1. Провести обучение коллектива по вопросу «Решение конфликтных ситуаций, вежливое отношение с пациентами» медицинским психологом:		Мед.психолог Кузнецова Ю.В.	Проведено обучение сотрудников по вопросу «Решение конфликтных ситуаций»	
	С врачами	02.03.20г.			02.03.20г.
	Со средним медицинским персоналом	18.03.20г.			18.03.20г.
	С медицинскими регистраторами	20.03.20г.		20.03.20г.	
	4.2.2.Внедрить речевые модули медицинским регистраторам для предоставления полной информации пациентам	01.04.2020	Главная м/с Жижина И.В. Старшая м/с Матюшина Т.В.	Внедрены речевые модули медицинским регистраторам для предоставления полной информации пациентам	18.01.20г.
<b>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					

<p>5.1 Недостаточно четкая и понятная навигация.</p>	<p>5.1. Обеспечить понятную для пациентов и посетителей навигацию по диспансеру:</p> <p>5.1.1. разместить дополнительные 2 стенда с расписанием работы врачей и кабинетов</p> <p>5.1.2. разместить 3 информационных стенда по правилам приема пациентов и порядке прохождения диспансеризации определенных групп взрослого населения</p> <p>5.1.3. указатели по всем этажам и кабинетам.</p>	<p>17.02.20г.</p>	<p>Главная м/с Жижина И.В.</p>	<p>Обеспечена понятная для пациентов и посетителей навигация по диспансеру:</p> <p>5.1.1. размещены дополнительные 2 стенда с расписанием работы врачей и кабинетов</p> <p>5.1.2. размещены 3 информационных стенда по правилам приема пациентов, подготовке к диагностическим исследованиям и порядке прохождения диспансеризации определенных групп взрослого населения</p> <p>5.1.3. размещены дополнительные указатели по всем этажам и кабинетам.</p>	<p>20.01.20г.</p>
--	--	-------------------	------------------------------------	--	-------------------

Главный врач (руководитель)  
ГБУЗ «ОВФД»

Ю.В. Смирнова