

**Сведения о ходе реализации мероприятий по устранению недостатков,
выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
в ГБУЗ «Центральная районная больница им. Хацукова А.А.» за 1 квартал 2019г**

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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
-	Совершенствовать работу электронной регистратуры (своевременная актуализация расписания работы врачей первичного звена, электронная запись на инструментальные и лабораторные	Постоянно	Главный врач Кокова Е.А.	Кабинеты участковых врачей терапевтов поликлиники оснащены компьютерами для записи на повторный прием из кабинета, актуализация расписания врачей проводится ежедневно.	1 квартал 2019г

	исследования, запись на повторный прием и на консультацию к узким специалистам из кабинета врача первичного звена)				
-	Совершенствовать наполняемость сайта актуальной информацией для пациентов (о льготном лекарственном обеспечении, условиях пребывания в больнице – фотографии интерьера, симптомах и профилактике заболеваний, первой доврачебной помощи при различных состояниях), своевременно обновлять информационные материалы	1 апреля 2019г.	Главный врач Кокова Е.А.	Обновлены материалы о симптомах и профилактике заболеваний и первой доврачебной помощи	1 апреля 2019г

-	Использовать текстовые, графические, фото - информационные материалы на стендах в помещениях больницы	Постоянно	Главный врач Кокова Е.А.	Установлен новый стенд в терапевтическом отделении с обновленными текстовыми и информационными материалами, перечнем лекарственных препаратов.	1 квартал 2019г
-	Обеспечить полноту представляемой информации для пациентов	1 апреля 2019г.	Главный врач Кокова Е.А.	исполнено	1 апреля 2019г

II. Комфортность условий предоставления услуг

-	Обеспечить амбулаторный прием плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи	Постоянно	Главный врач Кокова Е.А.	Во всех кабинетах специалистов обеспечен прием пациентов строго по записи, по времени записи на талоне. Силами среднего медперсонала поликлиники организован постоянный мониторинг очередей.	1 квартал 2019г
---	--	-----------	-----------------------------	--	-----------------

-	Проводить мониторинг очередей к врачам амбулаторно-поликлинического звена с целью оптимизации и сокращения времени ожидания приема врачами	Постоянно	Главный врач Кокова Е.А.	Доля пациентов со временем ожидания не более 10 мин составляет более 74%	1 квартал 2019г
-	Организовать оперативное информирование пациентов об освободившемся времени приема (электронная почта, телефонное информирование)	Постоянно	Главный врач Кокова Е.А.	Организован коллцентр в регистратуре, работники которого в постоянном режиме информируют пациентов об освободившемся времени посредством телефонной и интернет связи.	1 квартал 2019г
-	Повести внутренние отделочные работы в коридоре 1 этажа поликлиники с заменой напольного покрытия и отделкой стен и потолка	1 июля 2019г.	Главный врач Кокова Е.А.	-	-

-	Провести внутренние отделочные работы и замену дверных блоков в терапевтическом отделении и дневном стационаре	1 сентября 2019г.	Главный врач Кокова Е.А.	-	-
-	Провести замену мягкого инвентаря (одеяла, матрасы, постельное белье)	1 мая 2019г.	Главный врач Кокова Е.А.	Приобретены матрасы, подушки и комплекты постельного белья в количестве, достаточном для использования в соответствии с санитарными нормами.	1 мая 2019г

III. Доступность услуг для инвалидов

-	Установить информационные таблички шрифтом Браиля для слепых и слабовидящих	1 июля 2019г.	Главный врач Кокова Е.А.	-	-
-	Произвести на всех лестничных пролетах маркировку первой и последней ступени	1 июля 2019г.	Главный врач Кокова Е.А.	-	-

	желтым цветом				
-	Организовать парковочное место на стоянке для инвалидов	1 апреля 2019г.	Главный врач Кокова Е.А.	На стоянке для автотранспорта перед поликлиникой, через каждые 10 стояночных мест проведена маркировка стояночных мест и вывешены оповещающие таблички.	1 апреля 2019г

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

-	Проводить анализ обращений граждан не реже 1 раза в квартал. Ведение журнала регистрации обращений граждан, проведение ежемесячного комиссионного анализа причин обращений, по результатам которых принимаются управленческие решения	Ежеквартально	Главный врач Кокова Е.А.	Журнал регистрации обращений граждан ведется в соответствии с установленными правилами. Прием граждан ведется главным врачом и заместителями.	1 квартал 2019г
---	---	---------------	-----------------------------	---	-----------------

-	Проводить тематические учебные семинары с участием медицинского персонала по доброжелательности, вопросам соблюдения этики и деонтологии с рассмотрением Федерального закона от 21.11.2011N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»	Ежеквартально	Главный врач Кокова Е.А.	Врачебные и сестринские тематические конференции проводятся по утвержденному плану. В первом квартале проведено занятие со средним медперсоналом по медицинской этике и деонтологии.	1 квартал 2019г
---	--	---------------	-----------------------------	--	-----------------

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

-	Сократить время ожидания в приемном отделении, срок ожидания плановой госпитализации по направлению врачей поликлиники, соблюдение назначенного срока	Постоянно	Главный врач Кокова Е.А.	В приемном отделении ведется электронная программа, позволяющая планировать госпитализацию. За первый квартал превышение сроков ожидания плановой госпитализации не	1 квартал 2019г
---	---	-----------	-----------------------------	---	-----------------

	плановой госпитализации			допущено.	
-	Строго соблюдать стандарты и порядки оказания медицинской помощи. Применять лекарственные препараты в соответствии со стандартами медицинской помощи и перечнем ЖНВЛС	Постоянно	Главный врач Кокова Е.А..	Закупка и назначение лекарственных препаратов осуществляется в строгом соответствии со стандартами оказания специализированной медицинской помощи.	1 квартал 2019г
-	Усилить контроль за рациональным назначением лекарственных средств. Исключить случаи приобретения лекарственных препаратов пациентами за свой счет в стационарных условиях и при лечении в дневных стационарах	Постоянно	Главный врач Кокова Е.А.	Контроль осуществляется на уровне заведующих отделениями и врачебной комиссией по рациональному назначению лекарственных средств.	1 квартал 2019г

-	Активизировать работу Формулярной комиссии ЦРБ и комиссии по своевременной аукционной закупке лекарственных средств райбольницей в соответствии с государственным заданием, стандартами лечения, протоколами и клиническими рекомендациями	Ежеквартально	Главный врач Кокова Е.А.	исполнено	1 квартал 2019г
-	Обеспечить строгий контроль своевременности проведения аукционов на закупку лекарственных средств и расходных материалов для стационара	Ежеквартально	Главный врач Кокова Е.А.	исполнено	1 квартал 2019г
-	Усилить работу по внутреннему	Ежеквартально	Главный врач Кокова Е.А.	исполнено	1 квартал 2019г

	<p>контролю качества и безопасности медицинской деятельности. Проводить оперативные совещания с медицинскими работниками по вопросам повышения качества оказания медицинской помощи</p>				
-	<p>Направлять на диагностические исследования строго по показаниям и в рамках стандартов и порядков оказания медицинской помощи</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Главный врач Кокова Е.А.</p>	<p>Заключены контракты с учреждениями г. Нальчика и диагностическим лабораториями для своевременного проведения диагностических исследований в рамках стандартов оказания медицинской помощи.</p>	<p>1 квартал 2019г</p>
-	<p>Проводить внутреннее анкетирование среди</p>	<p>Ежеквартально</p>	<p>Главный врач Кокова Е.А.</p>	<p>Внутренне анкетирование проводится по итогам</p>	<p>1 квартал 2019г</p>

<p>пациентов по вопросам удовлетворенности качеством, доступностью, своевременностью оказания медицинской помощи, своевременно реагировать на пожелания больных</p>			<p>квартала в отделениях стационара и в поликлинике. По результатам 1 квартала уровень удовлетворенности качеством оказываемых услуг составил 64%.</p>	
---	--	--	--	--