

Утверждаю

Главный врач

ГБУ РО «РДС памяти В. И. Ленина»

Е.В.Ермакова

«09» 2019 г.



План

мероприятий по улучшению качества работы в ГБУ РО «РДС памяти В. И. Ленина» на 2019 г. по итогам проведения НОК в 2018 г.

N п.п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1. Открытость и доступность информации о медицинской организации						
1.1	Привести в соответствие информацию о деятельности ГБУ РО «РДС памяти В.И. Ленина», размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативно правовыми актами на: - информационных стендах в помещениях ГБУ РО «РДС памяти В.И. Ленина», -официальном сайте ГБУ РО «РДС памяти	результат НОК	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, зав. образовательным отделением, системный администратор, педагог организатор	Повышение информированности населения о предоставляемых в учреждении медицинских услугах	100 %

	В.И. Ленина» в сети «Интернет»					
1.2	<p>Обеспечение на официальном сайте ГБУ РО «РДС памяти В.И. Ленина» наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - электронных сервисов: формы для подачи электронного обращения и раздела «Часто задаваемые вопросы»; - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг, мнения о качестве условий оказания услуг в разделе «Отзывы». 	результат НОК	Ежемесячное обновление информации на сайте	Заместитель главного врача по медицинской части, зав. отделениями, педагог-организатор	Своевременность предоставления ответов на обращения пациентов	100 %
1.3	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности ГБУ РО «РДС памяти В.И. Ленина», размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте в сети «Интернет». На выписках из санатория разместить просьбу к пациентам и их законным представителям, заполнить электронную анкету НОК.	результат НОК	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, зав. отделениями, педагог-организатор, системный администратор	Повышение удовлетворенности пациентов. Увеличение доли пациентов, считающих информирование о работе медицинской организации и порядке предоставления услуг достаточным	100 %

2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

2.1	<p>Обеспечение в ГБУ РО «РДС памяти В.И. Ленина» комфортных условий оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> -обеспечение лечебно-охранительного режима; - обеспечение отсутствия очередей; - обеспечение доступности санитарно-гигиенических помещений (в туалетных комнатах обеспечить в постоянном доступе мылом, туалетной бумагой, одноразовыми полотенцами на держателях); - обеспечение доступности питьевой воды (питьевые фонтанчики, куллеры); - обеспечение удовлетворительного санитарного состояния помещений; - строительство навеса в месте свидания пациентов с законными представителями 	результат НОК, повысить рейтинг лечебного учреждения	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, врачи-специалисты, зав. отделениями, врач – эпидемиолог, зав.хозяйством	Улучшение работы медицинской организации; Отсутствие жалоб	100%
2.2	<p>Обеспечение среднего времени ожидания и своевременности предоставления медицинской услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> -приема врача - диагностического исследования 	результат НОК	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части, зав. отделением – врач-педиатр, зав. ОВЛ, врач клиничко-	Улучшение работы медицинской организации Отсутствие жалоб	100%

				диагностической лаборатории		
2.3	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.	результат НОК	постоянно	Главный врач, зам. главного врача по медицинской части, зав. образовательным отделением, зав. хозяйством, сестры-хозяйки	Повышение удовлетворенности пациентов	100%

3. Доступность услуг для инвалидов

3.1	Оборудование территории, прилегающей к ГБУ РО «РДС памяти В.И. Ленина», и ее помещений с учетом доступности для инвалидов - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	результат НОК, повысить рейтинг лечебного учреждения	постоянно	Главный врач, зав. хозяйством	Улучшение работы мед. организации, повышение удовлетворенности пациентов-инвалидов	100%
3.2	Обеспечение в ГБУ РО «РДС памяти В.И. Ленина» условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - приобретение и установка контрастной сигнальной ленты для обозначения дверных проемов и ступеней, предупредительных знаков, самоклеющейся ленты для дублирования надписей, знаков и	результат НОК, повысить рейтинг лечебного учреждения	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части, зав. хозяйством, системный администратор	Улучшение работы мед. организации, повышение удовлетворенности пациентов-инвалидов	100 %

	<p>иной текстовой и графической информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - наличие альтернативной версии официального сайта МО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками МО (на входной двери разместить объявление с ФИО и номером телефона ответственного по работе с маломобильными пациентами). 					
3.3	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.	результат НОК	постоянно	Главный врач зам. главного врача по медицинской части, зав.хозяйством	Улучшение работы мед. организации, повышение удовлетворенности пациентов-инвалидов	100 %
4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации						
4.1	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в ГБУ РО «РДС памяти В.И. Ленина»	результат НОК, повысить рейтинг лечебного учреждения	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, медицинский статистик главная медицинская	Увеличение положительных отзывов	100%

				сестра, зав. отделениями, зав. образовательным отд.		
4.2	<p>Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - провести семинары, тренинги для врачей специалистов, медицинских сестер, младшего медицинского персонала, педагогов по вопросам соблюдения этики и деонтологии; - активное ведение личных приемов руководителя, заместителей с обращениями граждан. 	Опрос пациентов - получателей социальных услуг	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, зав. отделениями, врачи - специалисты	Отсутствие жалоб	100%
4.3	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников ГБУ РО «РДС памяти В.И. Ленина» при использовании дистанционных форм взаимодействия.	Опрос пациентов - получателей социальных услуг	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, системный администратор	Отсутствие жалоб	100 %
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг						

5.1	Увеличение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать ГБУ РО «РДС памяти В.И. Ленина» для оказания медицинской помощи;	результат НОК	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, врачи-специалисты, зав. отделениями, гл. м/с	Отсутствие жалоб	100%
5.2	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри ГБУ РО «РДС памяти В.И. Ленина» На территории санатория, на всех этажах зданий и в начале движения по коридору разместить «Навигацию» с указанием объектов и кабинетов.	Опрос пациентов - получателей социальных услуг	постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, зав. отделениями, гл. м/с, зав.хозяйством, сестры-хозяйки	Отсутствие жалоб	100%
5.3	Увеличение доли получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в ГБУ РО «РДС памяти В.И. Ленина»	Опрос пациентов-получателей социальных услуг	постоянно	Зам. глав. врача по медицинской части, зав. отделениями, главная м/с, сестры-хозяйки	Отсутствие жалоб	100%