

СОГЛАСОВАНО:

Председатель общественного совета по здравоохранению
при главе администрации Кизеловского
муниципального района



Е.А.Хмель

« 15 » 20 15 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГБУЗ ПК «Кизеловская ГБ»



А.С.Пелевин

« 16 » 20 15 г.

План

по устранению нарушений и улучшению деятельности учреждения
в соответствии с предложениями Общественного совета при МЗ ПК
по улучшению качества работы учреждений по итогам проведения
независимой оценки в 2014 году.

№п/п	Выявленное нарушение	Мероприятия/действия по устранению	Срок реализации	Отметка о выполнении
1	Не был получен ответ на письмо, отправленное по эл. почте	Усилить контроль со стороны секретаря главного врача за оформлением своевременного ответа на поступившие обращения и жалобы	Постоянно	
2	На сайте размещена не вся необходимая информация	Программисту Шишкину С.В. привести сайт в соответствии с нормативно-установленными требованиями, добавить недостающую информацию	Апрель (первая декада)	
3	Отсутствует лифт в учреждении	Зам. главного врача по АХЧ организовать и обеспечить помощь при необходимости со стороны персонала в передвижении маломобильных групп по учреждению. Возможна транспортировка маломобильных групп в поликлинику с использованием лифта стационара	Постоянно	
4	Недоступность городской телефонной связи	Старшим м/сестрам отделений и поликлиник организовать размещение информации о времени и возможности телефонных звонков пациентами на постах в отделении МО	Апрель	
5.	Для повышения удовлетворенности качеством обслуживания в МО	Инструктору по Го и В Гамбург А.Л. проводить письменный опрос отзывов и предложений пациентов и посетителей учреждения с целью улучшения практики организации процесса оказания услуг с доведением информации на аппаратных совещаниях	Ежеквартально	
5.1.		Зам. главного врача по АПП и зав. терапевтической службой разработать и утвердить приказом по учреждению регламенты процедур/оказания услуг, одинаково понятных и специалистам и пациентам	По мере необходимости	
5.2.		Заведующим подразделений и старшим м/сестрам продолжить поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности пациентов.	Постоянно	
5.3.		Секретарю главного врача Франк Е.В. разработать памятку для работников учреждения с перечнем информации, которая должна быть озвучена при ответе на телефонный звонок (наименование учреждения,	Апрель (2 декада)	

		должность, Ф.И.О.)		
5.3.		Старшим м/сестрам ознакомить всех сотрудников с памяткой для работников учреждения с перечнем информации, которая должна быть озвучена при ответе на телефонный звонок	Апрель	
5.4.		Старшим м/сестрам поликлиник провести инструктаж сотрудников регистратуры о необходимости при ответе на звонок называть не только учреждение, но свою фамилию и должность	Апрель	
5.5.		Зам. главного врача по АПП Якимович С.А., зав. детской поликлиникой Яковлевой С.А. разместить на информационных стендах информацию о распределении домов по участкам, программисту –на сайте учреждения	Апрель	
5.6.		Привлекать Общественный совет учреждения к решению вопросов о создании в МО клиент ориентированной среды, комфортных процедур получения услуг, вопросов развития дополнительных сервисов	По мере необходимости	