

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
в АО «Санаторий «Надежда» в 2019 году**

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 и реализованные меры по устранению выявленных недостатков
I. Открытость и доступность информации о медицинской организации				
Поддержание в актуальном состоянии информации, размещенной на официальном сайте и на информационных стендах медицинской организации в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30 декабря 2014г. № 956н; организация системы информирования в медицинской организации	Постоянный мониторинг и актуализация информации размещенной на официальном сайте и информационных стендах санатория	В течение года	Системный администратор	Поддержание и постоянное обновление информации о деятельности санатория, медицинских услугах на сайте и на стендах санатория.
II. Комфортность условий предоставления услуг				
Обеспечение приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи	Обеспечить прием плановых пациентов строго по предварительной записи. Информировать пациентов о приеме строго по предварительной записи. Маршрутизация пациентов, обратившихся без предварительной записи в регистратуру	В течение года	Заведующий лечебным отделением	Размещение информации на сайте санатория о способах записи на прием. Прием пациентов организован с соблюдением сроков оказания медицинской помощи. Выстроена маршрутизация пациентов, обратившихся в регистратуру без предварительной записи.

III. Доступность услуг для инвалидов

<p>Обеспечить соблюдение приказа Минздрава России от 12 ноября 2015г. № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, медицинской и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»</p>	<p>Обеспечить соблюдение приказа Минздрава России от 12 ноября 2015г. № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, медицинской и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Специалист по ОТ</p>	<p>Подготовка документации по организации «доступной среды»</p>
--	--	-----------------------	-------------------------	---

VI. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

<p>Внедрить механизмы мотивации персонала к повышению качества их работы; внедрить механизмы мотивирующие управленческий и медицинский персонал повышать качество работы</p>	<p>Внедрить механизмы мотивации персонала к повышению качества их работ</p>		<p>Менеджер по персоналу</p>	<p>Разработан и применяется стандарт санатория «Нематериальная мотивация персонала».</p>
<p>Проводить обучение по бесконфликтному поведению, придерживаться морально-этических норм и правил в процессе профессиональной деятельности, соблюдать требования и нормы законодательства в сфере защиты персональных данных</p>	<p>Проводить обучение по бесконфликтному поведению, придерживаться морально-этических норм и правил в процессе профессиональной деятельности, соблюдать требования и нормы законодательства в сфере защиты персональных данных</p>	<p>2 раза в год</p>	<p>Врач-психолог</p>	<p>Проведены тренинги с медицинским психологом по профилактике «Эмоционального выгорания и бесконфликтному поведению».</p>

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Проводить индивидуальную работу с «конфликтными» пациентами; проведение опе-</p>	<p>Проводить индивидуальную работу с «конфликтными»</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заведующий лечебным отделением.</p>	<p>Разработан и утвержден Порядок рассмот-</p>
---	---	-----------------------	--	--

<p>ративных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации; Размещение листка проблем и предложений, доступных для пациентов</p>	<p>пациентами; проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтной ситуации; Размещение листка проблем и предложений, доступных для пациентов</p>			<p>рения обращения граждан. В холле санатория размещены листы проблем и предложений по улучшению качества работы санатория. Проводится анкетирование пациентов удовлетворенностью населением медицинской помощью. Удовлетворенность медицинской помощью составляет 100 %.</p> <p>Сроки ожидания плановой госпитализации составляют не более 10 дней.</p>
--	--	--	--	--