

**УТВЕРЖДАЮ**

Главный врач  
государственного бюджетного  
учреждения здравоохранения  
Ставропольского края  
«Ессентукская городская поликлиника»  
В.Н. Петровский



\_\_\_\_\_ 2016 год

**ПЛАН  
ПО УСТРАНЕНИЮ НАРУШЕНИЙ,  
ВЫЯВЛЕННЫХ ОБЩЕСТВЕННЫМ СОВЕТОМ  
ПРИ МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
И УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ГБУЗ СК «ЕССЕНТУКСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

№	Замечания	Мероприятия/действия по устранению	Мероприятия по исполнению	Срок исполнения
1	При совершении звонка в учреждение специалист при ответе не назвал наименование учреждения, не представился и не назвал свою должность.	Разработать карточку ответов (памятку) для работников учреждения, с перечнем информации, которая должна быть озвучена при ответе на телефонный звонок (наименование учреждения, должность, Ф.И.О.), обеспечить компетентность сотрудников, отвечающих на телефонные звонки.	Алгоритм ответа на телефонные звонки доведен до сведения каждого сотрудника.  Проведено совещание с сотрудниками регистратуры «О повышении профессиональной компетентности медицинских регистраторов»	Постоянно
2	На сайте размещена не вся необходимая информация, имеется неактуальные сведения	Привести сайты в соответствии с нормативно-установленными требованиями, добавить недостающую информацию, актуализировать их	Сайт приведен в соответствие с нормативными требованиями, информация актуализируется	Постоянно
3	На запрос по электронной почте не было получено ответа	Обеспечить возможность получения информации по электронной почте	Адрес электронной почты указан на официальном сайте медицинской организации, обращения фиксируются в журнале жалоб и обращений, ответы направляются каждому заявителю.	Постоянно
4.	Не укомплектованность врачебным персоналом	Проведение работы по привлечению медицинских работников в учреждение	Систематически на сайте учреждения, в сети интернет, в центре занятости населения г.Ессентуки, г.Кисловодска размещается информация о вакантных должностях. Проводиться встреча со студентами учебных заведений системы здравоохранения.	Постоянно
5	Бесплатные бахилы не выдаются в регистратуре	Обеспечить посетителей бесплатными бахилами	Приемное отделение в поликлинике отсутствует. Бесплатными бахилами	Постоянно

			пациенты обеспечиваются в соответствии с требованиями п.13.6 СанПиН 2.1.3.2630-10 в кабинетах.	
6	Размещение в доступных местах информации о противодействии коррупции	Размещение стенда о противодействии коррупции, проведение разъяснительной работы	<p>Проведение обучающих мероприятий по вопросам профилактики и противодействия коррупции (информирование работников об уголовной ответственности за получение и дачу взятки, ознакомление работников учреждения с памятками по противодействию коррупции).</p> <p>Размещение стенда по противодействию коррупции в холле здания.</p>	В соответствии с планом
7.	Повысить доступность получения талона на приема к врачу	Совершенствование работы электронной регистратуры	<p>Своевременная актуализация расписания работы врачей первичного звена, запись на повторный прием и на консультацию к узким специалистам из кабинета врача первичного звена.</p> <p>Проведение мониторинга журнала предварительной записи к врачам амбулаторно-поликлинического звена</p> <p>Организация ежедневной работы администраторов – дежурных врачей, в том числе для решения конфликтных ситуаций с пациентами</p>	постоянно
8.	Повышение доступности и качества оказания медицинской помощи льготных категорий граждан	Определение неудовлетворенной потребности в обеспечении льготных категорий граждан.	Подготовка и представление главному врачу информации об обеспечении отдельных категорий граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи, лекарственными препаратами и медицинскими изделиями, по стандартам оказания медицинской помощи.	ежемесячно
9.	Повышение внутреннего контроля качества	Повышение качества и доступности медицинской помощи, повышение эффективности управления	Реализация плана мероприятий врачебной комиссии и подкомиссий врачебной комиссии по вопросам	постоянно

			<p>совершенствования качества оказания медицинской помощи для достижения целевых показателей.</p> <p>Проводить внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности на трех уровнях: заведующие отделениями (1 уровень), заместители главного врача (2 уровень), врачебная комиссия (3 уровень) по всем направлениям деятельности.</p> <p>Проводить анализ причин дефектов, выявленных при внутреннем контроле качества оказания медицинской помощи с доведением информации до исполнителей медицинских услуг.</p> <p>Ежеквартально проводить внутреннее анкетирование среди пациентов с последующим анализом полученных результатов</p>	
10	В туалете учреждения на 3 этаже отсутствуют необходимые предметы гигиены	Обеспечить и контролировать наличие достаточного количества мыла, туалетной бумаги, бумажных полотенец в туалетах учреждения	Обеспечить туалеты учреждения предметами необходимой гигиены	постоянно
11	Не обеспечены условия для заполнения посетителями документов	Необходимо оборудовать место для заполнения посетителями документов в холле здания	В фойе размещены кресла, стулья и стол, которые могут быть использованы для заполнения документов.	Постоянно
12	Длительное время ожидания в очереди пациента	Организовать регулирование очереди у кабинета специалиста. Обеспечивать время прием пациентов у врача согласно нормам	Проведен внеочередной инструктаж медицинского персонала о порядке регулирования очереди у кабинетов и об отраслевых нормах времени на выполнение работ, связанных с посещением врача пациентом.	Постоянно

13	Жалобы пациентов на невнимательность и грубость медицинского персонала	Утверждать внутренними документами регламенты процедур получения/оказания услуг	<p>Медицинская помощь оказывается в соответствии с утвержденными стандартами оказания медицинской помощи. В процессе оказания медицинской помощи с пациента берется добровольное информированное согласие на оказание ему медицинской помощи, в процессе получения которого пациенту в доступной для него форме разъясняется суть и порядок оказания ему того либо иного вида медицинской помощи.</p> <p>Проведение конференций для врачей, среднего и младшего медицинского персонала по вопросам медицинской этики и деонтологии</p>	Постоянно
14	Отсутствие ремонта в здании поликлиники	Оформление заявки и сметной документации на ремонт помещений здания	Разработана сметная документация на ремонт помещений поликлиники. Запланирован ремонт кабинетов хирургического отделения 4-го и 1-го этажей.	2017 год