

УТВЕРЖДАЮ

Министр здравоохранения
Мурманской области


Д.В. Паньчев

« 10 » _____ 20 20 г.

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг

ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»

на 2020 год

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)
1. Открытость и доступность информации об организации			
Недостаточная организация функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Расширение перечня способов взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте организации рубрика «вопрос-ответ», «Часто задаваемые вопросы»	Июнь 2020 года	Директор Краснова А.А.
II. Комфортность условий предоставления услуг			
Отсутствие ремонта в местах ожидания приема и в кабинетах специалистов	Для создания комфортных условий предоставления услуг запланированы следующие мероприятия: 1. Выполнение работ по капитальному ремонту здания, расположенного по адресу: город Мурманск, улица Свердлова, дом 2, корпус 4(проектная документация выполнена в 2018 г.ООО "Проектирование и строительство"); - Создание комфортных условий пребывания пациентов в лечебном учреждении; - Формирование потока пациентов от регистратуры до выхода	2021-2030года	Директор Краснова А.А.

<p>Отсутствие ремонта в местах ожидания приема и в кабинетах специалистов</p>	<p>Для создания комфортных условий предоставления услуг запланированы следующие мероприятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение работ по капитальному ремонту здания, расположенного по адресу: город Мурманск, улица Свердлова, дом 2, корпус 4(проектная документация выполнена в 2018 г.ООО "Проектирование и строительство"): <ul style="list-style-type: none"> - Создание комфортных условий пребывания пациентов в лечебном учреждении; - Формирование потока пациентов от регистратуры до выхода из лечебного учреждения; - Разделение потоков пациентов на условно «больных» и условно «здоровых», создание «здоровой» регистратуры; - Информированность граждан о медицинском обслуживании в поликлинике (стенды, инфоматы, телевизионные экраны); - Создание понятной навигации и маршрутизации для пациентов; 	<p>2021-2030года</p>	<p>Директор Краснова А.А.</p>
	<p>из лечебного учреждения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Разделение потоков пациентов на условно «больных» и условно «здоровых», создание «здоровой» регистратуры; - Информированность граждан о медицинском обслуживании в поликлинике (стенды, инфоматы, телевизионные экраны); - Создание понятной навигации и маршрутизации для пациентов; <p>-Повышение комфортности в работе медицинского персонала, снижение лишней двигательной активности, исключение потерь времени (оптимизация рабочих мест).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Выполнение работ по капитальному ремонту здания, расположенного по адресу: г. Мурманск, ул. Лобова, д. 14(проектная документация выполнена в 2019 г. ООО "Проектирование и строительство"): <ul style="list-style-type: none"> - Создание комфортных условий пребывания пациентов в лечебном учреждении; - Устройство приемно-карантинного отделения; - Устройство приемного отделения; - Повышение комфортности в работе медицинского персонала, снижение лишней двигательной активности, исключение потерь времени (оптимизация рабочих мест). 	<p>2021-2030года</p>	

	<p>- Повышение комфортности в работе медицинского персонала, снижение лишних движений, исключение потерь времени (оптимизация рабочих мест).</p> <p>2. Выполнение работ по капитальному ремонту здания, расположенного по адресу: г. Мурманск, ул. Лобова, д. 14(проектная документация выполнена в 2019 г. ООО "Проектирование и строительство"):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Создание комфортных условий пребывания пациентов в лечебном учреждении; - Устройство приемно-карантинного отделения; - Устройство приемного отделения; <p>- Повышение комфортности в работе медицинского персонала, снижение лишних движений, исключение потерь времени (оптимизация рабочих мест).</p>	2021-2030года	
<p>Отсутствие ремонта в местах ожидания приема и в кабинетах специалистов</p>	<p>Для создания комфортных условий предоставления услуг запланированы следующие мероприятия:</p> <p>1. Выполнение работ по капитальному ремонту здания, расположенного по адресу: город Мурманск, улица Свердлова, дом 2, корпус 4(проектная документация выполнена в 2018 г.ООО "Проектирование и строительство"):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Создание комфортных условий пребывания пациентов в лечебном учреждении; - Формирование потока пациентов от регистратуры до выхода из лечебного учреждения; - Разделение потоков пациентов на условно «больных» и условно «здоровых», создание «здоровой» регистратуры; - Информированность граждан о медицинском обслуживании в поликлинике (стенды, инфоматы, телевизионные экраны); - Создание понятной навигации и маршрутизации для пациентов; - Повышение комфортности в работе медицинского персонала, снижение лишних движений, исключение потерь времени (оптимизация рабочих мест). <p>2. Выполнение работ по капитальному ремонту здания, расположенного по адресу: г. Мурманск, ул. Лобова, д. 14(проектная документация выполнена в 2019 г. ООО "Проектирование и строительство"):</p>	2021-2030года	<p>Директор Краснова А.А.</p>

- Создание комфортных условий пребывания пациентов в лечебном учреждении;
- Устройство приемно-карантинного отделения;
- Устройство приемного отделения;
- Повышение комфортности в работе медицинского персонала, снижение лишних движений, исключение потерь времени (оптимизация рабочих мест).

III. Доступность услуг для инвалидов

<p>Недостаточное оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для маломобильных групп населения</p>	<p>1. Здание круглосуточного стационара, расположенное по адресу: г. Мурманск, ул. Лобова, д. 14.</p> <p>В Учреждении имеется разработанная проектная документация на капитальный ремонт здания ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер», расположенного по адресу: город Мурманск, улица Лобова, дом 14. Указанная проектная документация предусматривает доступ инвалидов и иных маломобильных групп населения (далее – МГН) в помещении приемного отделения и на второй этаж палатного отделения, устройство входной группы для приема МГН, с установкой пандемника, устройства санитарно-гигиенического помещения (универсальной кабины), а также дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p> <p>2. Здание диспансерного отделения, расположенное по адресу: г. Мурманск, ул. Свердлова, д. 2, корп. 4.</p> <p>В Учреждении имеется разработанная проектная документация на капитальный ремонт здания, расположенного по адресу: город Мурманск, улица Свердлова, дом 2, корп. Указанная проектная документация предусматривает устройство помещений с обособленной входной группой для приема инвалидов и иных маломобильных групп населения в том числе дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.</p>	<p>2021-2030 года</p>	<p>Директор Краснова А.А.</p>
--	--	-----------------------	-----------------------------------

III - IV кварт. 2020 года

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

<p>Недостаточная удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организацией, обеспечением первичных контактов и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию (74 балла)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Введение в штатное расписание диспансерного отделения для взрослых должности «Администратор зала»; 2. Систематическое проведение разъяснительной работы и контроля по соблюдению этики и деонтологии с сотрудниками регистратуры диспансерных отделений, приемного отделения стационара. 	<p>Февраль 2020 года</p> <p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по медицинской части Буланцев И.Г. Заведующие диспансерного отделения для взрослого и детского отделений Березина О.М., Сидорова Н.В, Заведующие стационарных отделений : Рагченко А.В., Штыков В.А., Узурова Н.И.</p>
<p>У. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>			
<p>Отсутствие навигации внутри медицинского учреждения</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование временной навигации 2. Организация постоянной навигации в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Мурманской области №469 от 23.08.2019 г «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию системы навигации в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Мурманской области» 	<p>Февраль 2020 года</p> <p>2021-2030 года</p>	<p>Директор Краснова А.А. Заведующая ОМО Онегина Д.А.</p>