

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

ГБУЗ СО "Ачитская ЦРБ"

(наименование организации)
на 2024 год



Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации и					
	Контроль за своевременным обновлением и наличием полной, актуальной и доступной информации на информационных стендах и официальном сайте медорганизации	1 раз в квартал	Заведующий поликлиникой Афанасьева Т.А. Начальник ОМК Гаптульбарова Т.С., начальник отдела информационных технологий Бычков Ю.В.		
Недостаточная удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и официальном сайте	Разработать и разместить на сайте/информационных стендах информацию в полном объеме по приказу МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства здравоохранения российской федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникативной сети "Интернет"	1 квартал	Заведующий поликлиникой Афанасьева Т.А. Начальник ОМК Гаптульбарова Т.С., начальник отдела информационных технологий Бычков Ю.В.		
II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги					
Недостаточная удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг в поликлинике	1. Снизить длительность ожидания в очереди на прием путем предварительной записи через регистратуру.96 и портал "Госуслуг" 2. Укомплектованность медицинскими кадрами (Врачи педиатры, врачи ОВП, фельдшера ФАП) 3. Продолжить работу выездной поликлиники в сельские населенные пункты для взрослого и детского населения	Ежемесячно	Заведующий поликлиникой Афанасьева Т.А. Начальник ОМК Гаптульбарова Т.С., начальник отдела информационных технологий Бычков Ю.В.		

Недостаточная удовлетворенность получателей услу комфортностью условий предоставления услуг в поликлинике	Внедрение бережливых технологий в рамках приказа МЗСО от 27.12.2021 "О реализации мероприятий по созданию и тиражированию " Новой модели организации оказания медицинской помощи в медицинских организациях Свердловской области в рамках регионального проекта "Развитие системы оказания медико-санитарной помощи в 2024 году"	1 раз в квартал	Заведующий поликлиникой Афанасьева Т.А., старшая медицинская сестра поликлиники Бусыгина И.С. начальник отдела информационных технологий Бычков Ю.В.		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Неудовлетворенность условиями доступности медицинской организации для инвалидов	Соблюдение требований по созданию «доступной среды» для инвалидов при проведении капитальных ремонтов подразделений.	Постоянно	Начальник хозяйственного отдела Русинов В.Г. , Заведующий поликлиникой Афанасьева Т.А., старшая медицинская сестра поликлиники Бусыгина И.С.		
	Предоставление сопровождения инвалидов работниками медицинской организации	Постоянно	Главная медицинская сестра Волкова Е.А.		
В отделениях стационара и поликлиники отсутствует оборудование входных групп пандусами, подъемными платформами, отсутствуют адаптированные лифты, поручни и расширенные дверные преграды.	Соблюдение требований по созданию «доступной среды»	1 раз в квартал	Начальник хозяйственного отдела Русинов В.Г.		
В отделениях стационара и поликлиники отсутствует звуковая и зрительная информация для инвалидов по слуху и зрению	Соблюдение требований по созданию «доступной среды»	1 раз в квартал	Начальник хозяйственного отдела Русинов В.Г.		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в поликлинику	Проведение обучающих семинаров с медицинским персоналом, работниками регистратуры по вопросам бесконфликтного общения и формирования пациенториентированности, общение с пациентами с ограниченными возможностями.	Ежемесячно	Заведующий поликлиникой Афанасьева Т.А., старшая медицинская сестра поликлиники Бусыгина И.С. начальник отдела информационных технологий Бычков Ю.В.		
	Внедрение речевых модулей для сотрудников регистратуры	1 раз в квартал	Заведующий поликлиникой Афанасьева Т.А., старшая медицинская сестра		
	Участие в тренингах, семинарах.	1 раз в квартал	Заведующий поликлиникой Афанасьева Т.А., старшая медицинская сестра		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
	Продолжить работу с обращениями граждан, ведение личного приема граждан главным врачом и руководителями подразделений ЦРБ.	Ежемесячно	И.о. главного врача Абдуллаев В.Х., зам. главного врача Гордеева В.Д., главная медицинская сестра Волкова Е.А. Заведующий поликлиникой Афанасьева Т.А. Начальник ОМК Гаптульбарова Т.С.		

Недостаточная доля получателей услуг в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации

Проведение анкетирования пациентов стационара и поликлиники для изучения удовлетворенности условиями оказания медицинских услуг.	1 раз в квартал	И.о. главного врача Абдуллаев В.Х., зам. главного врача Гордеева В.Д., главная медицинская сестра Волкова Е.А. Заведующий поликлиникой Афанасьева Т.А. Начальник ОМК Гаптульбарова Т.С.		
Работа со СМИ по информированию о деятельности ЛПУ.	Ежемесячно	И.о. главного врача Абдуллаев В.Х., зам. главного врача Гордеева В.Д., главная медицинская сестра Волкова Е.А. Заведующий поликлиникой Афанасьева Т.А. Начальник ОМК Гаптульбарова Т.С.		
Усиление внутреннего контроля за качеством предоставления услуг в медицинской организации	Ежемесячно	И.о. главного врача Абдуллаев В.Х., зам. главного врача Гордеева В.Д., главная медицинская сестра Волкова Е.А. Заведующий поликлиникой Афанасьева Т.А. Начальник ОМК Гаптульбарова Т.С.		