

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

(ГАУЗ СО "Карпинская ЦГБ")  
На 2024 год



Штах ЕВ.

Подпись

Дата

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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков (указываются при формировании ежеквартальных отчетов)	фактический срок реализации (указывается при формировании ежеквартальных отчетов)
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Информация о наличии и функционировании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте медицинской организации не в полном объеме	Поддержание в актуальном состоянии информации на сайте МО в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н.	Ежеквартально	Альдергот М.В. Заместитель главного врача по АПР		
Неполный объем информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях медицинской организации	Поддержание в актуальном состоянии информации на информационных стендах поликлинических ФАП, ОВП, стационарных подразделений в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н.;	Ежеквартально	Альдергот М.В. Заместитель главного врача по АПР		
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СУБЪЕКТОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ И МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ"	Регулярное обновление информации	Ежеквартально	Альдергот М.В. Заместитель главного врача по АПР		
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации	Регулярное обновление информации в социальных сетях ("инстаграм", "в контакте")	Февраль 2024 года	Альдергот М.В. Заместитель главного врача по АПР		
II. Комфортность условий предоставления услуг					

Недостаточное обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг;	Проведение проектных работ для ремонта инфекционного отделения; текущий ремонт 2 этажа поликлиники, терапевтического отделения, ОАР, хирургического отделения;	2024 — 2024 годы	начальник АХЧ — Духонченко Л.Г;		
Превышение установленных нормативов по времени ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	Увеличение числа ТМК, в том числе врач-пациент; расширение выездных форм работы ( выездная поликлиника, мобильные медицинские бригады); контроль за соблюдением сроков плановых госпитализаций;	2024 — 2025 годы	начальник АХЧ — Духонченко Л.Г; Альдергот М.В. заместитель главного врача по АПР		
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в ЛПУ	Повышение удовлетворенности пациентов при посещении МО, снижение длительности ожидания в регистратурах путём установки инфомата, работа с учреждениями и организациями по внедрению выдачи электронных листов нетрудоспособности, проведение текущего ремонта помещений поликлиники.	2024 — 2025 годы	начальник АХЧ — Духонченко Л.Г; Альдергот М.В. заместитель главного врача по АПР		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Недостаточное оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;	Установка поручней в санитарно-гигиенических помещениях в зданиях поликлиники и стационара	2024 — 2025 годы	начальник АХЧ — Духонченко Л.Г; Альдергот М.В. заместитель главного врача по АПР		
Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	Благоустройство территории с монтажом пандуса для маломобильных пациентов	2024 — 2025 годы	начальник АХЧ — Духонченко Л.Г; Альдергот М.В. заместитель главного врача по АПР		
Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок, наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Благоустройство территории с монтажом пандуса для маломобильных пациентов; Установка поручней в санитарно-гигиенических помещениях в зданиях поликлиники и стационара.	2024 — 2025 годы	начальник АХЧ — Духонченко Л.Г; Альдергот М.В. заместитель главного врача по АПР		

Недостаточность доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг — инвалидов)	Сокращение сроков ожидания медицинской услуги маломобильным пациентам: обеспечение возможности электронной записи на прием к врачу поликлиники; продолжение работы по выездам врачей-специалистов для осмотра инвалидов на дому по утвержденному графику; продолжение проводимой работы по организации осуществления лабораторных, функциональных и рентгенологических обследований маломобильных пациентов на базе стационара (для пациентов, лишенных дееспособности и находящихся под опекой) в индивидуальном порядке. Обеспечение маломобильных групп пациентов телемедицинскими консультациями	2024 — 2025 годы	начальник АХЧ — Духонченко Л.Г.; Альдергот М.В. заместитель главного врача по АПР		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Обучение сотрудников учреждения принципам безконфликтного общения, этики и деонтологии. Обновление внутреннего Приказа по МО о соблюдении медицинской этики и деонтологии.	в течение 2024 года	заместитель главного врача по лечебной работе — Шалдикова Е.Г.; Альдергот М.В. заместитель главного врача по АПР		
Недостаточность доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	проведение курсов повышения квалификации медицинского персонала, в том числе в системе НМО; решение вопросов по целевому обучению врачей для МО; работа руководителей на ярмарках вакансий УГМА; Организация производственной практики студентов УГМУ и медицинских колледжей с целью ознакомления и дальнейшего трудоустройства в учреждение; Информирование выпускников школ о целевом наборе в медицинскую академию - в 2024 году	в течение 2024 года	Начальник отдела кадров Василишина Т.В., Главный врач Штах Е.В.		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Недостаточная доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	поддержание в рабочем состоянии медицинского оборудования; составление ежегодной комплексной заявки на необходимое медицинское оборудование в МЗ СО.	в течение 2024 года	заместитель главного врача по лечебной работе — Шалдикова Е.Г.; Альдергот М.В. заместитель главного врача по АПР главная медицинская сестра Никитина Н.В.		

Недостаточная доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Сокращение сроков ожидания медицинской услуги пациентам, обеспечение возможности электронной записи на прием к врачу поликлиники; Обеспечение пациентов телемедицинскими консультациями, совершенствование системы внутреннего контроля качества в соответствии с Приказом МЗ РФ «Об утверждении требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности» N 785н от 31 июля 2020 г.	в течение 2024 года	заместитель главного врача по лечебной работе — Шалдикова Е.Г.; Альдергот М.В. заместитель главного врача по АПР		