

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Государственное автономное учреждение здравоохранения «Артиска центральный районная больница»
(наименование организации)
на 202_4__ 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)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
По результатам анкетирования в АПП 1% - Доля получателей услуг недовольных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной в помещении медицинской организации на стендах	Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах во всех подразделениях учреждения в соответствие с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 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-телекоммуникационной сети "Интернет"».	01.03.2024, далее постоянно	Руководители подразделений, в которых размещены информационные стенды Заведующая организационно-методическим кабинетом Непогодина И.В.		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
По результатам анкетирования в АПП 5% - Превышение сроков ожидания предоставления медицинских услуг и диагностических исследований (единичные случаи)	1. Оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов с целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг. 2. Анализ сроков ожидания приема врача, диагностических исследований, на основании анкетирования получателей услуг.	01.03.2024, далее постоянно Ежемесячно	Заместитель главного врача по АПП Костюсова Т.П. Врач-педиатр районный Щелконова Л.М. Заместитель главного врача по АПП Костюсова Т.П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Л.Г. Врач-педиатр районный Щелконова Л.М. Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В.		
	3. Увеличение количества телемедицинских консультаций, в том числе врач-пациент	Постоянно	Заместитель главного врача по АПП Костюсова Т.П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Л.Г. Врач-педиатр районный Щелконова Л.М. Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В.		
По результатам анкетирования в АПП 5% Доля получателей услуг недовольными условиями комфортности условий предоставления услуг	1. Закупка системы водоподготовки для лечебного учреждения	4 квартал 2024	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Волков В.С. Заместитель по экономическим вопросам Кузнецова Е.В.		

	2. ГАУЗ СО «Артинская ЦРБ» участвует в проекте «Бережливая поликлиника», где в рамках проекта во взрослой и детской поликлиниках проведены капитальные ремонты взрослой — в 2018 году и детской — в 2021 году, где проблемами с отсутствием санитарно-гигиенических помещений, состоянием санитарно-гигиенических помещений, санитарным состоянием помещений, навигацией, решены.				
III. Доступность услуг для инвалидов					
По результатам анкетирования: в АПП 8%, в КСС 8% - неудовлетворенность условиями доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	В рамках проекта «Бережливая поликлиника» взрослая и детская проведены капитальные ремонты поликлиник взрослой — в 2018 году и детской — в 2021 году решены вопросы, а именно: выделено место стоянки для автотранспортных средств инвалидов, имеется пандусы, поручни, адаптированный лифт, расширенные дверные проемы, сменные кресла-коляски, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, при необходимости выделяются сопровождающие работники (заключено внутренним приказом МО), возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому имеется.				
По результатам анкетирования: в АПП 6% - доля получателей услуг, неудовлетворенных доступностью услуг для инвалидов					
IV. Добросовестность, вежливость работников организации					
По результатам анкетирования: в АПП 5%, в КСС 2% - доля получателей услуг, неудовлетворенных добросовестностью, вежливостью работников МО, обеспечивающих как первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в МО, так и работников МО, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	1. Проведение заседаний Врачебной комиссии по разбору жалоб при учреждении по мере необходимости:				
	1.1. Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи населению.	Постоянно — при наличии	Заместитель главного врача по поликлинической работе Костусова Т.П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Л.Г. Врач-невролог районный Щемконова Л.М. Заведующая организационно-методическим отделом Петотолина И.В. Руководители подразделений		
		Ежеквартально	Заведующая организационно-методическим отделом Петотолина И.В. Руководители подразделений		
	1.2. Проведение анонимного анкетирования пациентов, с учетом профиля специализации, по качеству оказания медицинской помощи. -	Ежеквартально	Заведующая организационно-методическим отделом Петотолина И.В. Руководители подразделений		
	1.3. Проведение семинара по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии с врачами, средним медицинским персоналом, младшим мед. Персоналом	Ежеквартально			
	2. Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками регистратуры	Ежеквартально	Заместитель главного врача по поликлинической работе Костусова Т.П. Врач-невролог районный Щемконова Л.М. Заведующая организационно-методическим отделом Петотолина И.В. Руководители подразделений		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

По результатам анкетирования: в АПП — 1% и в КСС — 1% - Доля получателей услуг, которые не готовы рекомендовать МО для оказания медицинской помощи	1. Проведение анкетирования граждан получателей услуг на предмет удовлетворенности предоставляемыми услугами	Ежеквартально	Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В. Руководители подразделений		
	2. Проведение анализа обращений граждан	Ежеквартально, при наличии	Заместитель главного врача по поликлинической работе Костюкова Т.П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко И.Г. Врач-педиатр районный Щеконотова Л.М. Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В. Руководители подразделений		
По результатам анкетирования: - в АПП - 1%, в КСС — 1% - Доля получателей услуг, не удовлетворенных навигацией внутри МО	1. В рамках проекта «Бережливая поликлиника» взрослые и детская окончен капитальные ремонты поликлиник взрослой — в 2018 году и детской — в 2021 году решены вопросы, а именно — навигация в АПП обновлена. 2. Установить дополнительную навигацию в стационаре				
	3. Проведение анкетирования граждан получателей услуг на предмет удовлетворенности предоставляемыми услугами	Ежеквартально	Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В.		
По результатам анкетирования: - в АПП - 2%, в КСС — 1% - Доля получателей услуг, в целом, не удовлетворенных условиями оказания услуг в МО	1. Проведение анкетирования граждан получателей услуг на предмет удовлетворенности предоставляемыми услугами 2. Повысить качество оказания медицинской помощи (своевременное прохождение курсов усовершенствования медицинским персоналом)	Ежеквартально Постоянно	Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В. Заместитель главного врача по поликлинической работе Костюкова Т.П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Л.Г. Врач-педиатр районный Щеконотова Л.М. Руководители подразделений Начальник отдела кадров Чебыкина М.А.		

Главный врач ГАУЗ СО «Артурская ЦРБ»

Исполнитель: Непогодина И.В., тел.: 8(343 91)6-42-55, доб. 103



Хуляков В.А.