

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

ГБУЗ СО "Пышминская ЦРБ"  
на 2024 год



Утверждаю: и.о. главного врача В.П.Прелесина

Подпись: \_\_\_\_\_ Дата 18.02.2024

| 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 или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы  |  |   |  |   |                             |
| Полнота и актуальность информации об организации, осуществляющей деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» недостаточна 3,5% респондентов       | Обновление (актуализация) информации об организации, осуществляющей деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»-Добавление новых разделов, отражающих деятельность медицинской организации.   | Согласно утвержденному графику в течении года | Системный администратор Ярдыванкин А.Ю. Лалшин И.И.                          |   |                             |
| Недостаточна обратная связь пользователей сайта организации.   | Реконструкция сайта с размещением актуальной информации, размещение анкет по изучению мнения граждан по качеству и доступности услуг   | Согласно утвержденному графику в течении года | Системный администратор Ярдыванкин А.Ю.                                      |   |                             |
| Неполная информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население | Актуализация информации о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население   | ежеквартально                                 | Врач-статистик Ярославцева Е.И.  |   |                             |
|  | Разработать и разместить на сайте информационных стендах информацию в полном объеме по приказу МЗ РПО от 30.12.2014 №956-н "Об информации, необходимой для проведения независимой, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения РФ, органов Государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1 квартал 2024г                               | Системный администратор Лалшин И.И.  |   |                             |
| Недостаточность размещённых на стендах информации, актуальной для обратившихся на приём граждан  | Размещения информационных бюллетеней, стендов, листовок, буклетов в местах ожидания пациентов  | Согласно утвержденному графику в течении года | Главная медицинская сестра Попова И.А.                                       |   |                             |
| II. Комфортность условий предоставления услуг  |  |   |  |   |                             |

|   |   |  |   |  |  |
|---|---|--|---|--|--|
| По результатам анкетирования пациенты не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации а именно:<br>отсутствии свободных мест ожидания<br>наличие очередей в регистратуру, кабинетов медицинских работников<br>состояние гардероба<br><br>отсутствии санитарно-гигиенических помещений<br>состоянием санитарно-гигиенических помещений   | Реализация мероприятий в поликлинике в рамках внедрения новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в которой оказание медицинской помощи основано на внедрении принципов бережливого производства в целях повышения удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи. Открытие кабинета неотложной помощи | Согласно утвержденному графику в течении года                | Заместитель главного врача О.В Васина<br>Начальник АХЧ Лепихин А.П. |  |  |
| Отсутствие кулера для питьевой воды.  | Установка кулера для питьевой воды.   | В течение года при наличии финансирования                    | Старшая медицинская сестра поликлиники<br>Баршова Н.Н.              |  |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов  |   |  |   |  |  |
| Недостаточность доступности для инвалидов оборудования территории ЦРБ и ее подразделений, входов, транспортных путей, помещений, резерв свободных кресел-каталок. Отсутствие подъемных платформ на ОВП  | Реализация мероприятий в рамках внедрения новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в которой оказание медицинской помощи основано на внедрении принципов бережливого производства в целях повышения удовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощью.  | Согласно утвержденному графику в течении года                | Зав поликлиникой Ахмедов О.А.<br>Начальник АХЧ Лепихин А.П.         |  |  |
| Недостаточное обеспечение в подразделениях ЦРБ условий доступности , позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим. дублирование для инвалидов по слуху звуковой и зрительной информации, дублирование письменной информации шрифтом Брайля, необходимость реконструкция сайта с расширением раздела для инвалидов, создание возможности сопровождения инвалида работником больницы, оказание медицинской помощи инвалидам на дому | Реализация мероприятий в рамках внедрения новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в которой оказание медицинской помощи основано на внедрении принципов бережливого производства в целях повышения удовлетворенности пациентов качеством и доступностью медицинской помощью.  | В течение года при наличии финансирования                    | Заместитель главного врача О.В Васина<br>Начальник АХЧ Лепихин А.П. |  |  |
| Ненормативно высокое расположение окон регистратур  | Реконструкция окон в регистратуре   | при проведении капитального ремонта и наличии финансирования | Начальник АХЧ Лепихин А.П.  |  |  |
| Санитарно-гигиенические узлы не соответствуют рекомендациям членов общественного совета при МЗ СО   | Реконструкция санузлов для инвалидов в соответствии с рекомендациями  | при проведении капитального ремонта и наличии финансирования | Начальник АХЧ Лепихин А.П.  |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации   |   |  |   |  |  |



|  |   |                          |  |  |  |
|--|---|--------------------------|--|--|--|
| Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников ЦРБ при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, сайт, прочие электронные сервисы) только 87% | Реконструкция сайта ЦРБ, повышение его доступности, доброжелательности, расширение отдельных разделов сайта, формирование электронных сервисов на база общественных сетей, изучение причин неудовлетворённости путём анкетирования и устранение выявленных недостатков; Проведение семинаров, занятий с работниками регистратур по медицинской этике, деонтологии, повышение их информированности | в течение года постоянно | Системный администратор Ярдывакин А.Ю., заместитель главного врача Васина О.В., заведующие структурными подразделениями больницы |  |  |
|--|---|--------------------------|--|--|--|

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

|  |   |   |  |  |  |
|--|---|---|--|--|--|
| По результатам анкетирования доля получателей услуг, готовых рекомендовать ЦРБ для оказания медицинской помощи 80% удовлетворены условиями оказания услуг 76%%; удовлетворённых качеством в целом - 84%. | Мониторинг удовлетворенности условиями оказания услуг, активное использование данных независимой оценки оказания услуг с целью контроля деятельности подразделений. Обеспечение дополнительными местами ожидания. | Согласно утвержденному графику в течении года | Заведующие структурными подразделениями больницы Ахмедов О.А., Старшая медицинская сестра поликлиники Баршова Н.Н. |  |  |
|--|---|---|--|--|--|