

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

ГАУЗ СО "Пышминская ЦРБ"
на 2021 год

Утверждено Главным врачом Телетниев А.Г.

Подпись: _____ Дата: 18.02.2021



Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества	Планоый 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	Обновление (актуализация) информации об организации осуществляющей деятельность, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»-Добавление новых разделов, отражающих деятельность	Постоянно в течение года	Системный администратор Ярдыванкин А Ю		
Недостаточно обратная связь пользователей сайта организации, отсутствие анкет для опроса граждан по качеству и доступности услуг	Реконструкция сайта с размещением актуальной информации, размещение анкет по изучению мнения граждан по качеству и доступности услуг	Март	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	Заместитель главного врача Васина О.В.		
Отсутствуют сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), оказывающих платные медицинские услуги	Размещение информации о специалистах платные медицинские услуги	февраль 2021 года	нач. отдела кадров Бородина О.В.		
Отсутствуют сведения о графике работы специалистов оказывающих платные медицинские услуги	Разместить сведения о графике работы специалистов оказывающих платные медицинские услуги	февраль 2021 года	нач. отдела кадров Бородина О.В.		
Недостаточность размещенных на стендах информации, актуальной для обратившихся на приём граждан	Размещения информационных бюллетеней, стендов, листовок, буклетов в местах ожидания пациентов	в течение года постоянно	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: отсутствие свободных мест ожидания	Реализация мероприятий в поликлинике в рамках внедрения новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, в которой оказание медицинской помощи		Заместитель главного врача О.В.Васина		

наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников состояние гардероба отсутствии санитарно-гигиенических помещений состоянием санитарно-гигиенических помещений	основано на внедрении принципов бережливого производства в целях повышения удовлетворенности пациентов доступностью и качеством медицинской помощи. Открытие кабинета неотложной помощи	В течение года	Начальник АХЧ Лепихин А.П.		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Недостаточность доступности для инвалидов оборудования территории ЦРБ и её подразделений, входов, транспортных путей, помещений, резерва свободных кресел-каталок. Отсутствие кнопки вызова персонала.	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	Заместитель главного врача О.В. Васина 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 Начальник АХЧ Лепихин А.П.		
Ненормативно высокое расположение окон регистратур	Изменения высоты расположения окон регистратур на высоту 0,7 - 0,8 метра	Второй квартал 2021 года	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 в 2021-2022гг и наличии финансирования	Начальник АХЧ Лепихин А.П.		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Доля получателей услуг, удовлетворенных 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 базе общественных сетей, изучение причин неудовлетворенности путём анкетирования и устранение выявленных недостатков, Проведение семинаров, занятий с работниками регистратур по медицинской этике, деонтологин, повышение их информированности.	в течение года постоянно	Системный администратор Ярадыванкин 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%%, удовлетворенных качеством в целом - 84%	Мониторинг удовлетворенности условиями оказания услуг, активное использование данных независимой оценки оказания услуг с целью контроля деятельности подразделений	в течение года постоянно	Заведующие структурными подразделениями больницы		
--	--	--------------------------	--	--	--