

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

Утверждаю Главный врач Тедегина Л.Г.

Подпись

Дата 18.02.2021

ГАУЗ СО "Пышминская ЦРБ"  
на 2021 год



Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества	Планный 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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
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.	Выполняется постоянно	Февраль-май
Недостаточна 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.	Выполнено	Март
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.	I квартал выполнено	Апрель
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 Трубина Е.Ю.	Выполнено	Февраль
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 Трубина Е.Ю.	Выполнено	Февраль
Недостаточность размещенных на стендах информации, актуальной для обратившихся на прием граждан	Размещения информационных бюллетеней, стендов, листовок, буклетов в местах ожидания пациентов	в течение года постоянно	Главная медицинская сестра Попова И.А.	В стадии выполнения	На постоянной основе
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
По результатам анкетирования пациенты не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации а именно: отсутствием 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	Увеличено число сидячих мест, составлены сметы на ремонт гардероба	

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.	и санузлов, проводится оптимизация работы регистратур	С февраля по май
--	---	----------------	----------------------------	---	------------------

### III. Доступность услуг для инвалидов

Недостаточность доступности для инвалидов территории ЦРБ и ее подразделений, входов, транспортных путей, помещений, резерв 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.	Проведён текущий ремонт существующих транспортных путей для инвалидов, отремонтированы кнопки вызова специалистов, готовятся сметы на реконструкцию пандусов для использования инвалидами	В течение года
--	---	----------------	---	---	----------------

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.	Реконструкция сайта ЦРБ с расширением возможностей для для использования инвалидами, изменение системы работы ОВП и ФАП для оказания медицинской помощи инвалидам на дому	Февраль - май
--	--	---	---	---	---------------

Некорректно высокое расположение окон регистратур	Изменение высоты расположения окон регистратур на высоту 0,7 - 0,8 метра	Второй квартал 2021 года	Начальник АХЧ Лепихин А.П.	Подготовка к реконструкции окон регистратур	Июль-август
---	--	--------------------------	----------------------------	---	-------------

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.	Подготовка сметы пдл реализации запланированной реконструкции	Май
---	--	--	----------------------------	---	-----

### 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 база 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 Ярдыванкин А.Ю., заместитель главного врача Васина О.В., заведующие структурными подразделениями больницы	Подготовка к реконструкции сайта, анкетирование проводится на постоянной основе. Обучение медработников в соответствии с отдельным планом	В течение года
--	---	--------------------------	---	---	----------------

### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>По результатам анкетирования доля получателей услуг, готовых рекомендовать ЦРБ для оказания медицинской помощи 80% удовлетворены условиями оказания услуг 76%; удовлетворённых качеством в целом - 84%</p>	<p>Мониторинг удовлетворенности условиями оказания услуг, активное использование данных независимой оценки оказания услуг с целью контроля деятельности подразделений.</p>	<p>в течение года постоянно</p>	<p>Заведующие структурными подразделениями больницы</p>	<p>Постоянно, с охватом 70 - 85% пациентов</p>	<p>На протяжении года</p>
---	--	---------------------------------	---	--	---------------------------