



План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Отчет за 3 квартал 2023 года
ГБУЗ СО "Верхнепышминская ЦГБ им.П.Д.Бородина"
на 2023 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	Планоый 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						
Недостаточная удовлетворенность получателей услуг, открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационном сайте в помещениях медицинской организации и на официальном сайте телекоммуникационной сети «Интернет»	Обеспечить наличие полной, актуальной и доступной информации на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте телекоммуникационной сети «Интернет»	Заместитель главного врача по организационно-методической работе Раузаева Е.В. Заведующая организационно-методическим отделом Левченко И.И. Начальник отдела АСУ Леонтьев О.А.	Постоянно		Не реже 1 раза в месяц проводится проверка по наличию полной, актуальной и доступной информации на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте телекоммуникационной сети «Интернет». Обновление информации происходит в постоянном режиме. Заключены по результатам проверки информированности граждан со стороны контролируемых организаций в первом квартале нет.	ежемесячно
II. Комфортность условий предоставления услуг						
Недостаточная удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и время ожидания приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	Проведение мониторинга длительности ожидания медицинских услуг, в том числе при проведении экспертиз первичной медицинской документации. Повышение удовлетворенности медицинскими работниками подразделений ЦГБ	Заместитель главного врача по АПП Семерикова И.И. Заместитель главного врача по лечебной работе Воробьева О.О. Заместитель главного врача по организации медицинской помощи детям Киринчук Ю.В. Заместитель главного врача по акушерству и гинекологии Калочникова Л.Г. Заведующий диагностической службой Гребнев Е.А. Начальник кадрово-юридической службы Язкова Н.В.	Постоянно		Амбулаторно-поликлиническое звено участвует в реализации новой модели поликлиники. В 2023 году в проект вошли все ОВП, женская консультация. Организована профориентационная работа со школьниками обучающимися по программе профориентации "Медицинский класс", заключено соглашение с Администрацией ГО Верхняя Пышма. Ведется работа со студентами, обучающимися по целевым направлениям от ЛПУ по программам специалитета и в ординатуре.	1 квартал 2023 года
Недостаточная удовлетворенность получателей услуг, комфортностью условий предоставления услуг	Завершение капитального ремонта поликлиники в г. Верхняя Пышма Капитальный ремонт поликлиники в г. Среднеуральск Строительство терапевтического корпуса (при наличии финансирования)	Начальник хозяйственной службы Попов А.В. Начальник хозяйственной службы Попов А.В. Начальник хозяйственной службы Попов А.В.	1-2 квартал 2023 года до конца 2023 года 2025-2026 г.г.		В мае 2023 г. закончен капитальный ремонт поликлиники г. Верхняя Пышма Ведется капитальный ремонт Начаты подготовительные работы на строительной площадке	2 квартал 2023 г.
III. Доступность услуг для инвалидов						
	Рассмотреть возможность установления специальных устройств для дублирования информации для инвалидов по слуху, для дублирования надписей, текстовой и графической информации для инвалидов по зрению при наличии финансирования Подготовить проектно-сметную документацию	Начальник хозяйственной службы Попов А.В.	1-2 квартал 2023 года		Идет подготовка проектно-сметного решения	

Недостаточная удовлетворенность условиями доступности медицинской организации для инвалидов	Соблюдение требований по созданию «доступной среды» для инвалидов при проведении капитальных ремонтов подразделений.	постоянно	Начальник хозяйственной службы Попов А.В.	Завершен капитальный ремонт поликлиники г.Верхняя Пышма. Требования по «доступной среде» выполнены.	2 квартал 2023 г.
	Предоставление сопровождения инвалидов работниками медицинской организации	постоянно	Заместитель главного врача по АПП Семерикова И.И. Заместитель главного врача по лечебной работе Воробьева О.О. Заместитель главного врача по организации медицинской помощи детям Киричук Ю.В. Заместитель главного врача по акушерству и гинекологии Калончикова Л.Г.	Обеспечено сопровождение инвалидов работниками медицинской организации	постоянно
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг, при использовании дистанционных форм взаимодействия	Проведение обучающих семинаров с медицинским персоналом, работниками регистратуры по вопросам бесконфликтного общения и формирования пациентоориентированности, общение с пациентами с ограниченными возможностями	В течение года	Заместитель главного врача по АПП Семерикова И.И. Заместитель главного врача по лечебной работе Воробьева О.О. Заместитель главного врача по организации медицинской помощи детям Киричук Ю.В. Заместитель главного врача по акушерству и гинекологии Калончикова Л.Г. Начальник отдела КЭР Кожемякина Е.В. Главная медицинская сестра Иббаева Е.Н.	В постоянном режиме ведется работа с медицинским персоналом, работниками регистратуры по вопросам бесконфликтного общения и формирования пациентоориентированности, общение с пациентами с ограниченными возможностями. Конфликтные ситуации разбираются на заседаниях комиссии по работе с обращениями граждан.	постоянно
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Недостаточная доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	Продолжить работу с обращениями граждан, ведение личного приема граждан главным врачом и руководителями подразделений ЦГБ.	постоянно	Главный врач Денисов В.Г. заместитель главного врача по направлениям деятельности	Ведется работа комиссии по работе с обращениями граждан (заседания не реже 1 раза в неделю). Ведется личный прием граждан главным врачом (каждый понедельник) с привлечением профильных руководителей подразделений и служб.	постоянно
	Проведение анкетирования пациентов для изучения удовлетворенности условиями оказания услуг	ежеквартально	заместитель главного врача по направлениям деятельности	Ежеквартально проводится анкетирование пациентов для изучения удовлетворенности условиями оказания услуг. Формируется сводный отчет.	постоянно
	Работа со СМИ по информированию о деятельности ЛПУ	постоянно	пресс-секретарь Иваннишина Т.В. Заместитель главного врача по организационно-методической работе Раузаева Е.В.	Пресс-секретарь регулярно размещает информацию в СМИ, в соцсетях о деятельности ЛПУ	постоянно
	Успешное внутреннее контроля за качеством предоставления услуг в медицинской организации	постоянно	Начальник отдела КЭР Кожемякина Е.В.	В постоянном режиме ведется работа по контролю за качеством предоставления услуг в медицинской организации. Разработано внутреннее положение об организации работы по данному направлению. Утвержден план проверок в ЛПУ	постоянно