



План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
Отчет за 4 квартал 2023 года  
ГАОУ СО "Верхнепышминская ЦБ 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 | Плановый 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 информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | Обеспечить наличие полной, актуальной и доступной информации на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Обновление информации происходит в постоянном режиме. Замечаний по результатам проверки информированности граждан со стороны контролируемых организаций в первом квартале нет. | Постоянно                                                                                                                             |                                      | Заместитель главного врача по организационно-методической работе Разуваева Е.В.<br>Заведующая организационно-методическим отделом Левченко И.И.<br>Начальник отдела АСУ Леонтьев О.А.                                                                                                                                                                                                  | 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 медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Обновление информации происходит в постоянном режиме. Замечаний 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 предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)                                                                                                       | Проведение мониторинга длительности ожидания медицинских услуг, в том числе при проведении экспертизы первичной медицинской документации.<br><br>Повышение укомплектованности медицинскими работниками подразделений ЦБ                                                                                                                                                                                         | Постоянно                                                                                                                             |                                      | Заместитель главного врача по АПП Семерикова И.И.<br>Заместитель главного врача по лечебной работе Воробьева О.О.<br>Заместитель главного врача по организации медицинской помощи детям Киричук Ю.В.<br>Заместитель главного врача по акушерству и гинекологии Кадошников Л.Г.<br>Заведующий диагностической службой Гребнев Е.А.<br>Начальник кадрово-юридической службы Языкова Н.В. | 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, комфортом условий предоставления услуг                                                                                                                                                                                                                                 | Завершение капитального ремонта поликлиники в г. Верхняя Пышма<br>Капитальный ремонт поликлиники в г. Среднеуральск<br>Строительство терапевтического корпуса (при наличии финансирования)                                                                                                                                                                                                                      | 1-2 квартал 2023 года<br><br>до конца 2023 года<br><br>2025-2026 г.г.                                                                 |                                      | Начальник хозяйственной службы Попов А.В.<br>Начальник хозяйственной службы Попов А.В.<br>Начальник хозяйственной службы Попов А.В.                                                                                                                                                                                                                                                    | В мае 2023 г. закончен капитальный ремонт поликлиники г. Верхняя Пышма<br><br>Ведется капитальный ремонт<br><br>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<br>Подготовить проектно-сметную документацию                                                                                                                                    | 1-2 квартал 2023 года                                                                                                                 |                                      | Начальник хозяйственной службы Попов А.В.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Требования по организации доступности услуг для инвалидов выполнены в зданиях, отремонтированных в рамках программы модернизации перинатного звена                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | реализовано в полном объеме, продолжить работу по устранению недостатков в 2024 году |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                         |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 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.<br>Заместитель главного врача по лечебной работе Воробьева О.О.<br>Заместитель главного врача по организации медицинской помощи детям Киричук Ю.В.<br>Заместитель главного врача по акушерству и гинекологии Калочникова Л.Г.                                                                                     | Обеспечено сопровождение инвалидов работниками медицинской организации                                                                                                                                                                                      | постоянно         |
| IV. Добровольность, вежливость работников организации                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                         |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |
| Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных добровольностью, 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 пациенториентированности. Конфликтные ситуации разбираются на заседаниях комиссии по работе с обращениями граждан. | В течение года | Заместитель главного врача по АПП Семерикова И.И.<br>Заместитель главного врача по лечебной работе Воробьева О.О.<br>Заместитель главного врача по организации медицинской помощи детям Киричук Ю.В.<br>Заместитель главного врача по акушерству и гинекологии Калочникова Л.Г.<br>Начальник отдела КЭР Кожемякина Е.В.<br>Главная медицинская сестра Ибакаева Е.Н. | В постоянном режиме ведется работа с медицинским персоналом, работниками регистратуры по вопросам бесконфликтного общения и формирования пациенториентированности. Конфликтные ситуации разбираются на заседаниях комиссии по работе с обращениями граждан. | постоянно         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Продолжить работу с обращениями граждан, ведение личного приема граждан главными врачом и руководителями подразделений ЦГБ.                                                                                                                             | постоянно      | Главный врач Денисов В.Г.<br>заместители главного врача по направлениям деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                | Ведется работа комиссии по работе с обращениями граждан (заседания не реже 1 раза в неделю). Ведется личный прием граждан главными врачом (каждый понедельник) с привлечением профильных руководителей подразделений и служб.                               | постоянно         |
| Недостаточная доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации                                                                                                                                                                                           | Проведение анкетирования пациентов для изучения удовлетворенности условиями оказания услуг                                                                                                                                                              | ежеквартально  | заместители 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.<br>Заместитель главного врача по организационно-методической работе Разуваева Е.В.                                                                                                                                                                                                                                                  | Пресс-секретарь регулярно размещает информацию в СМИ, в соцсетях о деятельности ЛПУ                                                                                                                                                                         | постоянно         |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Усиление внутреннего 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 внутренне положение об организации работы по данному направлению. Утвержден план проверок в ЛПУ                                     | постоянно         |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                         |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |