

План по устранению недостатков выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
 ГАУЗ СО "Талицкая ЦРБ"

На 2024 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 (в случае неисполнения в установленный срок указывается причина)	Фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
По результатам анкетирования получатели услуг не удовлетворены открытостью, полной и доступной информацией размещенной на официальном сайте ГАУЗ СО "Талицкая ЦРБ" и на информационных стендах	Разработать и разместить на сайте-информационных стендах информацию в полном объеме по приказу МЗ РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на официальных сайтах МЗ РФ, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной системе "Интернет"; Ежедневно отслеживать и обновлять информацию на сайте и стенде, размещать в едином стиле с соблюдением общих требований соответствия нормативным актам, доступен для чтения всех категорий граждан	01.03.2024 г.	Главный врач Редькин Василий Иванович Зам. главного врача Найданова Валентина Нестеровна		
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Прием амбулаторных пациентов не по времени	Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи	01.03.2024 далее контроль в течение года	Зам. главного врача по АПП Санникова Людмила Юрьевна		
Отсутствие новитации внутри поликлинического отделения	Достижение критерия времени поиска в системе навигации поликлиники информации для принятия решения о дальнейшем направлении движения к пункту назначения в каждой точке ветвления маршрутов не более 30 сек.	30.12.2025	Зам. главного врача по АПП Санникова Людмила Юрьевна		
Отсутствие питьевой воды	Установить кулер для питьевой воды на втором этаже поликлиники	1 квартал	Начальник производственного отдела Овсянников Илья Валерьевич		
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					

Отсутствие дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Создание аудиовизуальных информированных систем. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. С возможностью предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	30.12.2025	Начальник производственного отдела Овсянников Илья Валерьевич	
Отсутствие дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Установить таблички, мнемосхемы и пиктограммы "инвалид" на всех этажах	Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Установить таблички, мнемосхемы и пиктограммы "инвалид" на всех этажах	30.12.2025	Начальник производственного отдела Овсянников Илья Валерьевич	
Создание доступа МГН в санитарно-бытовые помещения	Обеспечить размеры кабин, ширину дверного проема, установку поручней и специального оборудования для инвалидов	30.12.2025	Начальник производственного отдела Овсянников Илья Валерьевич	
<b>IV. Добровольность, вслывность работников медицинской организации</b>				
Получатели услуг частично не удовлетворены общением при первичном контакте с сотрудниками регистратуры (93 балла)	Разработка возможных сценариев в случае обращений граждан для колл-центра и администраторов для профилактики конфликтных ситуаций	I квартал 2024 г.	Главная медицинская сестра Рябова Светлана Николаевна	
	Проведение семинаров-тренингов с сотрудниками колл-центра и администраторами регистратур по адаптации стандартов и алгоритмов общения с пациентами	II, IV квартал 2024 г.	Зам. главного врача по АПП Санникова Людмила Юрьевна (34371) 2-12-34	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>				
Повышение удовлетворенности получателей услуг. Удовлетворенность не в полном объеме (90 баллов)	Реализация проекта по улучшению удовлетворенности: 1. Анкетирование с выявлением "узких мест" проблем с последующим составлением рейтинга проблемных вопросов. 2. Мониторинг жалоб пациентов с последующим принятием мотивированных решений и составлении плана. 3. Своевременное обучение врачей и среднего медицинского персонала.	I раз в квартал в течение года	Зам. главного врача Найданова Валентина Нестеровна (34371) 2-16-34	