

**Отчет о реализации плана мероприятий медицинской организации по результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Свердловской области
ГАОУЗ СО "Талицкая ЦРБ"
На III квартал 2024 года**

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 (в случае неисполнения в установленный срок указывается причина)	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
По результатам анкетирования получатели услуг не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации размещенной на официальном сайте ГАОУЗ 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	Информация на сайте размещена 19.02.2024 г. по приказу МЗ РФ от 30.12.2014 г. № 956. На официальном сайте размещается наиболее важная информация для населения. Наполняемость сайта 100%	Приказом главного врача ГАОУЗ СО "Талицкая ЦРБ" от 09.01.24 г. № 9/2 назначен ответственный сотрудник по работе официального сайта ГАОУЗ СО "Талицкая ЦРБ". Информация, расположенная на сайте, обновляется в постоянном режиме. Работу продолжить.
II. Комфортность условий предоставления услуг					
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	90% амбулаторного приема плановых пациентов врачами обеспечивается строго по времени и по предварительной записи	Контроль в течение года
Отсутствие навигации 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	В рамках реализации мероприятий по созданию и тиражированию "Новой модели медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь". В 2024 г. в поликлиническом отделении введен критерий по организации системы навигации (базовый уровень). В связи с проводимым капитальным ремонтом данный критерий не достигнут	В декабре 2025 г., контроль ежеквартально
Отсутствие питьевой воды	Установить кулер для питьевой воды на втором этаже поликлиники	I квартал	Начальник производственного отдела Овсянников Илья Валерьевич	Кулер не установлен, по причине ремонта поликлиники	IV квартал 2024 г.
III. Доступность услуг для инвалидов					
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 предоставлением услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	30.12.2025	Начальник производственного отдела Овсянников Илья Валерьевич	Доступная среда для инвалидов предусмотрена в медико-техническом задании и проектно-сметной документации капитального ремонта поликлиники.	На данный момент (I квартал 2024 г.) производится ремонт подвального помещения и демонтаж левого крыла 1-ого этажа здания поликлиники, для размещения оборудования лучевой диагностики.
Отсутствие дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	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		
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации					

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 Рябкова Светлана Николаевна	Приказом главного врача ГАУЗ СО "Талицкая ЦРБ" от 01.02.2024 г. утверждена и внедрена в работу СОП (стандартная операционная процедура) "Регламент работы колл-центра/регистратуры поликлиники" деловая игра с внедрением скрипт/разговора	Выполнено в I квартале 2024 г.
	Проведение семинаров-тренингов с сотрудниками колл-центра и администраторами регистратуры 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	Подготовка информации к проведению семинара-тренинга "Этика и деонтология", внедрение СОП "Этика и деонтология"	II квартал 2024 г. выполнено 24.06.2024г.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Повышение удовлетворенности получателей услуг. Удовлетворенность не в полном объеме (90 баллов)	<p>Реализация проекта по улучшению удовлетворенности:</p> <p>1. Анкетирование с выявлением "узких мест" проблем с последующим составлением рейтинга проблемных вопросов.</p> <p>2. Мониторинг жалоб пациентов с последующим принятием мотивированных решений и составлении плана.</p> <p>3. Своевременное обучение врачей и среднего медицинского персонала.</p>	1 раз в квартал в течение года	Зам. главного врача Найданова Валентина Нестервна (34371) 2-16-34	<p>1.1. Анкетирование с целью удовлетворенности пациентов проводится по графику с последующей обработкой результатов анкетирования и принятия организационных мероприятий I квартал количество анкет 185, удовлетворенность населения: поликлиника - 93%, стационар - 95 %. Результат анкетирования доводятся до сведения главного врача для принятия мотивированного решения. Устный опрос пациентов проводится на обходах совместно с главным врачом.</p> <p>1.2. Мониторинг обращений граждан проводится ежеквартально, каждое обращение разбирается на ВК, информация доводится до главного врача. Всего обращений за I квартал 2024 г. 3, из них все 3 - организация медицинской помощи в МО. Все необоснованные.</p> <p>1.3. План обучения на I квартал 2024 г. средний медицинский персонал 12, фактически обучено 12 человек (100%). В плане обучения врачей - 0.</p> <p>2.1. Анкетирование с целью удовлетворенности пациентов проводится по графику с последующей обработкой результатов анкетирования и принятия организационных мероприятий II квартал количество анкет 180, удовлетворенность населения: поликлиника - 87,5%, стационар - 100 %. Результат анкетирования доводятся до сведения главного врача для принятия мотивированного решения. Устный опрос пациентов проводится на обходах совместно с главным врачом.</p> <p>2.2. Мониторинг обращений граждан проводится ежеквартально, каждое обращение разбирается на ВК, информация доводится до главного врача. Всего обращений за II квартал 2024 г. 1, по причине - организация медицинской помощи МО (необоснованные).</p> <p>2.3. План обучения на II квартал 2024 г. средний медицинский персонал 10, фактически обучено 10 человек (100%). В плане обучения врачей - 0. Прошли аккредитацию - 5 врачей (май) .</p> <p>3.1. Анкетирование с целью удовлетворенности пациентов проводится по графику с последующей обработкой результатов анкетирования и принятия организационных мероприятий III квартал количество анкет 200, удовлетворенность населения: поликлиника-94%, стационар -95%. Результат анкетирования доводятся до сведения главного врача для принятия мотивированного решения. Устный опрос пациентов проводится на обходах совместно с главным врачом.</p> <p>3.2. Мониторинг обращений граждан проводится ежеквартально, каждое обращение разбирается на ВК, информация доводится до главного врача. Всего обращений за III квартал 2024г. -1, по причине- организация медицинской помощи МО (необоснованные), 2 - благодарности.</p> <p>3.3. План обучения на III квартал 2024г. средний медицинский персонал-11, фактически обучено -11 человек (100%). В плане обучения врачей -1/1 (100%). Прошли аккредитацию -1 врач.</p>	Ежеквартально
-------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

