**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки**

**качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области,**

**на 2023 год**

ГУЗ «Городская клиническая больница № 2 г. Тулы им. Е. Г. Лазарева»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | фактический срок реализации |
| 1. Открытость и доступность информации об организации
 |
| На информационных стендах выявлена неактуальная информация  | Ежемесячный мониторинг актуальности информации, размещенной на информационных стендах и сайте учреждения | ежемесячно | Главный врач Томаева М. А.Начальник организационно-методического отдела Гайдукова О. И. | Информация на стендах актуализирована. Материалы размещены в полном объеме. | Информация обновляется постоянно |
| 1. Комфортность условий предоставления услуг
 |
| Несоблюдение установленных сроков предоставления услуги по предварительной записи | Организация контроля за сокращением очередей в поликлинике и предоставлением услуги «Электронная запись к врачу»:-обеспечение соблюдения времени приема врачами;-проведение ежедневного мониторинга соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи;-своевременное информирование пациентов о задержке времени приема (тяжелый пациент, оказание неотложной помощи и т. д. ) | В течение года |  Зам. главного врача по поликлинической работе Аракелян Э. А. | Ежедневно проводится мониторинг соблюдения врачами очередности приема пациентов согласно предварительной записи. Администратор зала регулирует поток пациентов, чтобы обеспечить равномерную нагрузку для врачей и распределяет посетителей по типам услуг. Организовано дежурство администраторов на 1,2 этажах для консультирования пациентов и решения проблемных ситуаций. В случае задержки времени приема (тяжелый пациент) медицинская сестра своевременно информирует пациентов, чтобы не создавать конфликтную ситуацию. | постоянно |
| 1. Доступность услуг для инвалидов
 |
| В учреждении недостаточно обеспечена доступность услуг для пациентов с ограниченными возможностями здоровья (медицинский центр для детей поликлиника №1) | Предусмотреть закупку кресла-коляски в поликлинике №1. |  | Зам. главного врача по детству Корягина Т. Н.Старшая мед. сестра МЦДД Гвоздева Н. Н. | Поликлиника обеспечена креслом коляской  |  |
| Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в стационаре. | Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в стационаре. | В течение года | Главный врач Томаева М. А.Зам. главного врача по хозяйственным вопросам Перепелова Е. Г. |  | 2023 год |
| 1. Доброжелательность, вежливость работников организации
 |
| Неудовлетворенность отношением сотрудников, осуществляющих первичный контакт, и врачей на приеме в поликлинике | Проведение обучающих семинаров с медицинским персоналом по соблюдению норм этики и деонтологии | 2 и 4 кварталы 2023 |  Зам. главного врача по поликлинической работе Аракелян Э. А. |  |  |
| 1. Удовлетворенность условиями оказания услуг
 |
| Неготовность получателей услуг рекомендовать учреждение | Устранить выявленные недостатки при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждении (улучшение показателей среднего времени ожидания пациентов при предоставлении услуг, обеспечение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья). | В течение года |  Зам. главного врача по поликлинической работе Аракелян Э. А. | В течение года реализовывались проекты по НММО по сокращению времени при получения медицинских услуг. «Сокращение времени оформления планового пациента в дневной стационар терапевтического направления», «Сокращение времени оформления планового пациента в дневной стационар хирургического направления направления», «Совершенствование процесса приема пациентов с температурой в период повышения заболеваемости COVID-19» | В течение года |