**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 | Зам. главного врача по поликлинической работеАракелян Э.А.Начальник организационно-методического отдела Гайдукова О. И. | Постоянная актуализация сайта | 2023 год 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 |  Заместитель главного врача по поликлинической работе Аракелян Э. А. |  | 2023 годпостоянно |
| 1. Доступность услуг для инвалидов
 |
| В учреждении недостаточно обеспечена доступность услуг 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. | Учреждение обеспечено креслом-коляской в 2022 году. |  |
| 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. |  |  |
| 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.Проведение заседаний комиссии по этике и деонтологии в соответствии с планом. | В течение года |  зам. главного врача по поликлинической работе Аракелян Э. А. |  |  |
| 1. Удовлетворенность условиями оказания услуг
 |
| Неготовность получателей услуг рекомендовать учреждение | Совершенствование организации приема пациентов в поликлинических отделениях в целях сокращения ожидания в очереди при получении медицинской услуги (улучшение показателей среднего времени ожидания пациентов при предоставлении услуг, обеспечение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья). | В течение года |  заместительглавного врача по поликлинической работе Аракелян Э. А. |  |  |