**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 работе  Аракелян 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 год  постоянно |
| 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 | | заместитель  главного врача по поликлинической работе Аракелян Э. А. |  |  |