

Отчет о реализации плана мероприятий медицинской организацией по результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг ГАУЗ СО "Туринская им.О.Д.Зубова" за 1 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 и отчества и должности)  | Сведения о ходе реализации мероприятия   |   |
|---|---|--------------------------------------|--|--|---|
|   |   |                                      |  | Реализованные меры по устранению выявленных недостатков (указываются при формировании ежеквартальных отчетов)  | Фактический срок реализации (указывается при формировании ежеквартальных отчетов) |
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>  |   |                                      |  |  |   |
|   | 1. Контролировать своевременное обновление и наличие полной, актуальной и доступной информации на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»   | 1 раз в квартал                      | Заведующая организационно-методическим отделом ЦРБ- Рачева С.В. Заведующая поликлиники- Кочнева Е.В. Программист- Семухин Р.И. | работа по размещению, обновлению на сайте ЦРБ поведена, проводится мониторинг информации на официальных сайтах, информационных стендах, ежеквартально  | 29.03.2024  |
| Недостаточная удовлетворенность получателей услуг, открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 2. Размещение на сайте//информационных стендах информацию в полном объеме по приказу МЗРФ от 30.12.2014 №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, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 1 квартал 2024 года                  | Заведующая организационно-методическим отделом ЦРБ- Рачева С.В. Заведующая поликлиники- Кочнева Е.В. Программист- Семухин Р.И. | Размещена информация на сайте//информационных стендах, согласно приказа МЗРФ от 30.12.2014 №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, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 29.03.2024  |

**II. Комфортность условий предоставления услуг**

|  |  |  |   |   |            |
|--|--|--|---|---|------------|
| Недостаточное обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг в стационаре | 1. Улучшение санитарно-гигиенических условий – косметический и капитальный ремонт подразделений стационара | Ремонт:                                      |   |   |            |
|  |  | хирургического отделения – 2024-2025 г.г.:   | и.о.начальника АХО Культиков В.А.   | планируются ремонтные работы в подразделениях   | 2025 год   |
|  |  | терапевтического отделения – 2024-2025 г.г.: |   |   |            |
|  | 2. Улучшение питания – разнообразить меню с учетом соблюдения нормативов по лечебно-диетическому питанию   | ежемесячно                                   | Диетсестра – Савина С.И.  | составляется разнообразное меню с учетом нормативов по лечебно-диетическому питанию   | 29.03.2024 |
| Недостаточная удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг в поликлинике   | Снизить длительность ожидания в очереди на прием к врачу:  | ежеквартально                                |   |   |            |
|  | 1. Расширить возможности предварительной и дистанционной записи на прием к врачу.                          |  | Заведующая поликлиникой Кочнева Е.В.  | Расширены возможности дистанционной записи на прием к врачу через ЕПГУ, через колл-центр, информаты, через сайт "Регистратура.96"   | 29.03.2024 |
|  | 2. Актуализировать расписание по записи на прием в врачу   | ежедневно                                    | заведующая поликлиник Кочнева Е.В.  | в ежедневном режиме актуализируется расписание записи на прием к врачу  | 29.03.2024 |
|  | 3. Повысить укомплектованность амбулаторно-поликлинической службы медицинскими работниками                 | 2024-2025 г.г.                               | Начальник отдела кадров Кошенко Т.М.  | в постоянном режиме проводится работа по привлечению кадров амбулаторно-поликлинической службы, приняты на работу в ЦРБ 2 мед.сестры. 1 врач по совместительству          | 31.12.2024 |
|  | 4. Продолжить работу выездной поликлиники в сельские населенные пункты                                     | В течение года по графику                    | Заведующая поликлиникой Кочнева Е.В.  | организована работа специалистов выездной поликлиники в сельские населенные пункты по утвержденному графику, за 1 квартал 2024 првведено 5 выездов, осмотрено 427 человек | 31.12.2024 |
|  | 5. Снизить длительность ожидания лабораторно-инструментальных исследований:                                | 2024 г.                                      | заведующая поликлиники Кочнева Е.В.   | котроль за назначение лаборотонно-инструментальных исследований, согласно стандартов оказания медицинской помощи  | 31.12.2024 |
|  | 6. Повысить укомплектованность врачами УЗИ   | 1 квартал 2024 года                          | Начальник отдела кадров Кошенко Т.М.  | в 1 квартале 2024 года принят по внешнему совместительству врач УЗИ   | 29.03.2024 |
| 7. Обеспечить направление пациентов к врачам-специалистам согласно маршрутизации                   | ежедневно  | Заведующая поликлиникой Кочнева Е.В.         | в ежедневном режиме направляются пациенты к врачам специалистам, согласно маршрутизации | 29.03.2024  |            |

|   |  |                       |   |   |                   |
|---|--|-----------------------|---|---|-------------------|
| Недостаточная удовлетворенность получателей услуг, комфортностью условий предоставления услуг в поликлинике | 1. Дальнейшее внедрение «бережливых» технологий в рамках требований «Новой модели медицинской организации, оказывающей ПМСП»   | ежеквартально         | заведующая поликлиники<br>Кочнева Е.В.  | Внедряются "бережливые технологии" в условиях поликлиники. проводится мониторинг показателей                | 29.03.2024        |
|   | 2. Организовать дополнительные места ожидания:   | 1 квартал 2024 года   | и.о.начальника АХО Культиков В.А.; страшая медицинская сестра поликлиники Курмачева Е.Г.  | организованы 6 дополнительных мест ожидания   | 29.03.2024        |
|   | 3. Установка водоматов   | 4 квартал 2024 года   | И.о.начальника АХО Культиков В.А.   | подана заявка на приобретение водоматов   | 4 квартал 2024 г. |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>   |  |                       |   |   |                   |
| Недостаточная удовлетворенность условиями доступности медицинской организации для инвалидов                 | 1. Рассмотреть возможность установления специальных устройств для дублирования информации для инвалидов по слуху, для дублирования надписей, текстовой и графической информации для инвалидов по зрению при наличии финансирования | 2024-2025             | и.о.начальника АХО Культиков В.А.   | в связи с финансовыми проблемами. срок исполнения перенесен на период наличия финансов                      | 31.12.2024        |
|   | 2. Подготовить проектно-сметную документацию   | III квартал 2024 года | и.о.начальника АХО Культиков В.А.   |   | 31.12.2024        |
|   | 3. Соблюдение требований по созданию «доступной среды» для инвалидов при проведении капитальных ремонтов подразделений.  | 2024-2025             | и.о.начальника АХО Культиков В.А.; страшая медицинская сестра поликлиники Курмачева Е.Г.  | При составлении сметы на капитальные ремонты подразделений внесены требования по созданию "доступной среды" | 2025 г.           |
|   | 4. Организация стоянки для автотранспортных средств инвалидов на территории муниципального образования, прилегающей к ЛПУ, по согласованию с муниципалитетом Туринского городского округа  | 2024 год              | и.о.начальника АХО Культиков В.А.   | вопрос на рассмотрении в муниципалитете Туринского городского округа  | 31.12.2024        |
|   | 5. Предоставление сопровождения инвалидов работниками медицинской организации  | ежедневно             | Заведующая поликлиникой Кочнева Е.В.<br>Заместитель главного врача по лечебной работе Шишкина Т.В.<br>Главная медицинская сестра Спицына Т.А. | организовано сопровождение инвалидов работниками медицинской организации                                    | 29.03.2024        |

| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы  |   |                           |   |   |            |
|---|---|---------------------------|---|---|------------|
| Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в поликлинику | 1. Проведение обучающих семинаров с медицинским персоналом, работниками регистратуры по вопросам бесконфликтного общения и формирования пациентоориентированности, общение с пациентами с ограниченными возможностями | В течение года по графику | Заведующая поликлиникой Кочнева Е.В.<br>Заместитель главного врача по лечебной работе Шишкина Т.В.<br>Главная медицинская сестра Спицына Т.А. | Проведены 3 обучающих семинара с медицинским персоналом, работниками регистратуры по вопросам бесконфликтного общения и формирования пациентоориентированности, общение с ограниченными возможностями | 31.12.2024 |
|   | 2. Внедрение речевых модулей для сотрудников регистратуры   | 1 квартал 2024 года       |   | внедрены речевые модули для сотрудников регистратуры  | 29.03.2024 |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг   |   |                           |   |   |            |
| Недостаточная доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации  | 1. Продолжить работу с обращениями граждан, ведение личного приема граждан главным врачом и руководителями подразделений ЦРБ.   | по утвержденному графику  | Заместитель главного врача по лечебной работе Шишкина Т.В.<br>Заведующая поликлиникой Кочнева Е.В. Зав.орг.метод отделом Рачева С.В.          | проводится работа с обращениями граждан, ведения личного приема граждан главным врачом и руководителями подразделений ЦРБ, время приема, размещены на официальных стендах, сайте ЦРБ.                 | 31.12.2024 |
|   | 2. Проведение анкетирования пациентов для изучения удовлетворенности условиями оказания услуг   | Ежеквартально             | Заместитель главного врача по лечебной работе Шишкина Т.В.<br>Заведующая поликлиникой Кочнева Е.В. Зав.орг.метод отделом Рачева С.В.          | проводится анкетирование пациентов по удовлетворенности условиями оказания услуг  | 31.12.2024 |
|   | 3. Работа со СМИ по информированию о деятельности ЛПУ   | ежемесячно                | пресс-секретарь Тюрина Я.В.   | В СМИ в ежемесячном режиме публикуется информация о деятельности ЦРБ  | 31.12.2024 |
|   | 4. Усиление внутреннего контроля за качеством предоставления услуг в медицинской организации  | ежемесячно                | Заместитель главного врача по лечебной работе Шишкина Т.В.<br>Заведующая поликлиникой Кочнева Е.В. Зав.орг.метод отделом Рачева С.В.          | В ежемесячном режиме проводится контроль качества предоставления услуг в медицинской организации  | 31.12.2024 |

дата: 02.04.2024г.

ФИО и подпись руководителя

