

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области
на 2022 год**

**Государственное учреждение здравоохранения Тульской области
«Тульская областная клиническая больница»**

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
I. Открытость и доступность информации об организации					
Не в полном объеме размещены материалы на информационных стендах	Привести в соответствие с действующими нормативами информационные стенды во всех подразделениях медицинской организации Добавить на стенды недостающую информацию: о вакантных должностях	1 квартал	Главный врач Савищева А.А., начальник центра информационных технологий и телемедицины Сёмушкин С.Л., начальник отдела кадров Воробьева О.Ю.	Информационные стенды во всех подразделениях медицинской организации приведены в соответствие с действующими нормативами На стенды и на сайт добавлена недостающая информация о вакантных должностях	1 квартал
Не в полном объеме размещены материалы на сайте	Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности медицинской организации на официальном сайте в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н Добавить на сайт недостающую информацию: об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой	1 квартал	Главный врач Савищева А.А., главный специалист по информационно-техническому обеспечению Андросов С.М., заведующая организационно-методическим отделением информационно-аналитического центра Куликова Т.Ю.	Содержание и форма предоставления информации о деятельности медицинской организации на официальном сайте приведена в соответствие с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н На сайт добавлена вся недостающая информация об объеме оказания, условиях оказания,	1 квартал

	государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год			показателях доступности и показателях качества медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Неудовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг	С целью совершенствования организации приема пациентов в структурных подразделениях и сокращения времени ожидания при получении медицинской услуги в КДЦ: Разработка протокола осмотра пациента в соответствии с клиническими рекомендациями соответствующего профиля. Проведение тренингов для сотрудников регистратуры	В течение года	Главный врач Савищева А.А., заместитель главного врача по клинικο-диагностическому центру	Разработан протокол осмотра пациента в соответствии с клиническими рекомендациями соответствующего профиля Проводятся тренинги для сотрудников регистратуры	В течение года

III. Доступность услуг для инвалидов					
Не в полной мере оборудованы с учетом доступности прилегающей территории, помещений организации, а также предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	Запланирована разработка проектно-сметной документации по внедрению программы «Доступная среда» на базе клинико-диагностического центра. В соответствии с выделенным финансированием проводятся работы по реализации проекта «Доступная среда»	3 квартал	Главный врач Савищева А.А., заместитель главного врача по клинико-диагностическому центру, заместитель главного врача по административно-хозяйственной работе Большаков С.Е.	Смета разработана	По мере поступления финансирования
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Неудовлетворенность отношением сотрудников, обеспечивающих первичный контакт в поликлинике	Внести в «Эффективный контракт» сотрудников критерий, оценивающий отсутствие жалоб по вопросам этики и деонтологии Контролировать качество общения с пациентами сотрудников колл-центра посредством IP-телефонии	1 квартал В течение года	Главный врач Савищева А.А., заместитель главного врача по клинико-диагностическому центру, начальник отдела кадров Герасимова Г.В.	Внесен в «Эффективный контракт» сотрудников критерий, оценивающий отсутствие жалоб по вопросам этики и деонтологии Контролируется качество общения с пациентами сотрудников Колл-центра посредством IP-телефонии	1 квартал В течение года
Вопросы доброжелательности и вежливости персонала	Проводить заседания Комитета по этике с анализом обращения граждан на некорректное и грубое отношение сотрудников по мере поступления жалоб	Ежеквартально	Главный врач Савищева А.А., заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Серегина М.Ю., руководитель Комитета по этике Мартынова Т.Н.	Проводятся заседания Комитета по этике с анализом обращения граждан на некорректное и грубое отношение сотрудников по мере поступления жалоб	Ежеквартально
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Повышение доли получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг	Совершенствование организации приема в структурных подразделениях в целях сокращения времени ожидания при получении медицинской услуги	В течение года	Главный врач Савищева А.А.	Совершенствуется организация приема в структурных подразделениях в целях сокращения времени ожидания при получении медицинской услуги	В течение года