

**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	<p>Привести в соответствие с действующими нормативами информационные стенды во всех подразделениях медицинской организации</p> <p>Добавить на стенды недостающую информацию: о вакантных должностях</p>	I 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	I квартал
Не в полном объеме размещены материалы на сайте	<p>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</p> <p>Добавить на сайт недостающую информацию: об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой 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</p>	I 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.	<p>Содержание и форма предоставления информации о деятельности медицинской организации на официальном сайте приведена в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н</p> <p>На сайт добавлена вся недостающая информация об объеме оказания, условиях оказания, показателях доступности и показателях качества медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания</p>	

	<p>медицинской помощи;</p> <p>о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;</p> <p>о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p>			<p>гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p>	
II. Комфортность условий предоставления услуг					
<p>Неудовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг</p>	<p>С целью совершенствования организации приема пациентов в структурных подразделениях и сокращения времени ожидания при получении медицинской услуги в КДЦ:</p> <p>1) Разработка протокола осмотра пациента в соответствии с клиническими рекомендациями соответствующего профиля.</p> <p>2) Проведение тренингов для сотрудников регистратуры</p>	В течение года	<p>Главный врач Савищева А.А., заместитель главного врача по клинко-диагностическому центру</p>	<p>Разработан протокол осмотра пациента в соответствии с клиническими рекомендациями соответствующего профиля</p> <p>Проводятся тренинги для сотрудников регистратуры</p>	В течение года
III. Доступность услуг для инвалидов					
<p>Не в полной мере оборудованы с учетом доступности прилегающей территории, помещений организации, а также предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов</p>	<p>Запланирована разработка проектно-сметной документации по внедрению программы «Доступная среда» на базе клинко-диагностического центра.</p> <p>В соответствии с выделенным финансированием проводятся работы по реализации проекта «Доступная среда»</p>	3 квартал	<p>Главный врач Савищева А.А., заместитель главного врача по клинко-диагностическому центру, заместитель главного врача по административно-хозяйственной работе Большаков С.Е.</p>	Смета разработана	По мере поступления финансирования
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
<p>Неудовлетворенность отношением сотрудников, обеспечивающих первичный контакт в поликлинике</p>	<p>Внести в «Эффективный контракт» сотрудников критерий, оценивающий отсутствие жалоб по вопросам этики и деонтологии</p> <p>Контролировать качество общения с пациентами сотрудников Колл-центра посредством IP-телефонии</p>	<p>1 квартал</p> <p>В течение года</p>	<p>Главный врач Савищева А.А., заместитель главного врача по клинко-диагностическому центру, начальник отдела кадров Герасимова Г.В.</p>	<p>Внесен в «Эффективный контракт» сотрудников критерий, оценивающий отсутствие жалоб по вопросам этики и деонтологии</p> <p>Контролируется качество общения с пациентами сотрудников Колл-центра посредством IP-телефонии</p>	<p>1 квартал</p> <p>В течение года</p>

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					
VI.					
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