

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области, на 2025 год

Государственное учреждение здравоохранения Тульской области «Тульская областная клиническая больница»
(наименование организации)

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	Размещение на инфопанелях учреждения фото и информации о сотрудниках больницы	1 кв.2025г.	Врио главного врача Савищева Анна Александровна Начальник центра информационных технологий и телемедицины Сёмушкин Сергей Львович Начальник отдела кадров Воробьева Ольга Юрьевна		
Не в полном объеме размещены материалы на сайте	Проводится работа по переоформлению сайта больницы по изменению интерфейса разделов сайта в соответствии с Приказом	1 кв.2025г.	Врио главного врача Савищева Анна Александровна Главный специалист		

	Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014г. №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»		по информационно-техническому обеспечению Степанова Екатерина Вячеславовна Заведующая организационно-методическим отделением информационно-аналитического центра Куликова Татьяна Юрьевна Начальник отдела по развитию внебюджетной деятельности Фольц Ольга Сергеевна		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Наличие очередей в поликлинике (единичные случаи)	С целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг в регистратуре КДЦ: <ul style="list-style-type: none"> ■ реорганизовать работу Кол-центра, разделив потоки пациентов ■ ввести должность администратора зала 	1 кв.2025г. 1 кв.2025г.	Врио главного врача Савищева Анна Александровна Заместитель главного врача по клинко-диагностическому центру Жук Ольга Станиславовна		
Неудовлетворенность при обращении в поликлинику	С целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг в регистратуре КДЦ: создать комфортные условия для	2 кв.2025г.	Врио главного врача Савищева Анна Александровна Заместитель главного		

	регистраторов (разделение зон работы Кол-центра, перераспределение обязанностей между регистраторами и сотрудниками Кол-центра		врача по клинко-диагностическому центру Жук Ольга Станиславовна		
Неудовлетворенность комфортностью предоставления услуг в поликлинике	С целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг в регистратуре КДЦ: проводить тренинги для сотрудников регистратуры с целью повышения качества общения с пациентами, снижения риска «Синдрома выгорания» у сотрудников	Постоянно	Врио главного врача Савищева Анна Александровна Заместитель главного врача по клинко-диагностическому центру Жук Ольга Станиславовна Начальник отдела по развитию внебюджетной деятельности Фольц Ольга Сергеевна Главный специалист отдела по развитию внебюджетной деятельности Голубцова Татьяна Викторовна		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещения для маломобильных	Организация палаты и санузла для пациентов с ограниченными возможностями при проведении ремонтных работ в отделении эндокринологии	3 кв. 2025г.	Врио главного врача Савищева Анна Александровна Заместитель главного врача по административно-хозяйственной работе Большаков		

граждан			Сергей Евгеньевич		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Неудовлетворенность отношением сотрудников, обеспечивающих первичный контакт в поликлинике	<ul style="list-style-type: none"> Внести в «Эффективный контракт» сотрудников критерий, оценивающий отсутствие жалоб по вопросам этики и деонтологии Контролировать качество общения с пациентами сотрудников Кол-центра посредством IP-телефонии 	1 кв.2025г. Постоянно	Врио главного врача Савищева Анна Александровна Заместитель главного врача по клинко-диагностическому центру Жук Ольга Станиславовна Начальник отдела кадров Воробьева Ольга Юрьевна		
Удовлетворенность действиями персонала, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	<ul style="list-style-type: none"> Ввести дежурство администраторов залов по этажам КДЦ Установить инфомат в КДЦ в холле 1 этажа 	2 кв. 2025г. 1 кв.2025г.	Врио главного врача Савищева Анна Александровна Заместитель главного врача по клинко-диагностическому центру Жук Ольга Станиславовна		
Вопросы доброжелательности и вежливости персонала	Проводить заседания Комитета по этике с анализом обращения граждан на некорректное и грубое отношение сотрудников по мере поступления жалоб	1 раз в квартал	Врио главного врача Савищева Анна Александровна Заместитель главного врача по клинко-экспертной работе		

			Серегина Марина Юрьевна Руководитель Комитета по этике Мартынова Татьяна Николаевна		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Обращения по качеству питания	<ul style="list-style-type: none"> Включить в критерии выбора по определению поставщика услуг «Аутсорсинг питания» качество пищи, способ доставки и др. Организовать питание для персонала стационара учреждения посредством установки автоматов «Быстрой заморозки» 	4 кв. 2025г. В течение года	Врио главного врача Савищева Анна Александровна Руководитель поставщика услуг Заместитель главного врача по эпид.вопросам Юдакова Ольга Викторовна		
Неудовлетворенность условиями оказания услуг	<ul style="list-style-type: none"> Приобрести мягкую мебель в холлы ожидания стационара и КДЦ Провести ремонт фасада, окон и кровли КДЦ и стационара Провести косметический ремонт в кабинетах КДЦ Благоустроить территорию стационара: разбивка газонов, кронирование деревьев, организация клумб, установка новых лавочек 	4 кв. 2025г. В течение 2025г. бюджетное финансирование 3 кв. 2025г. 2-3 кв. 2025г.	Врио главного врача Савищева Анна Александровна Заместитель главного врача по административно-хозяйственной работе Большаков Сергей Евгеньевич		