

**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 стенах	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: ▪ 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 клинико-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 клинико-диагностическому центру Жук Ольга Станиславовна		
Неудовлетворенность комфорtnостью предоставления услуг в поликлинике	<p>С целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг в регистратуре КДЦ:</p> <p>проводить тренинги для сотрудников регистратуры с целью повышения качества общения с пациентами, снижения риска «Синдрома выгорания» у сотрудников</p>	Постоянно	<p>Брио главного врача Савищева Анна Александровна</p> <p>Анна Александровна</p> <p>Заместитель главного врача по клинико-диагностическому центру Жук Ольга Станиславовна</p> <p>Начальник отдела по развитию внебюджетной деятельности Фольц Ольга Сергеевна</p> <p>Главный специалист отдела по развитию внебюджетной деятельности Голубцова Татьяна Викторовна</p>		

III. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений маломобильных	для	Организация палаты и санузла для пациентов с ограниченными возможностями при проведении ремонтных работ в отделении эндокринологии	3 кв. 2025г.	Брио 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 клинико-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 клинико-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 клинико-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 администра- тивно-хозяйственной работе Большаков Сергей Евгеньевич		