

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

ГАУЗ СО «Серовская ГБ»  
На 1 квартал 2024 год



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 (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>					
Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации 98,8 %	п 1. Систематическое обновление информационных стендов в структурных подразделениях больницы	1 раз в квартал	И.о. главная медицинская сестра Любовь Александровна Марочкина,	В течение года	В течение года
Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации 98,8 %	п 1.Своевременная актуализация информации на сайте ГАУЗ СО «Серовская ГБ» в соответствии с действующим законодательством.	Ежемесячно	Заведующий информационным отделением Альберт Ринатович Гафаров	В течение года	В течение года
Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации 98,8 %	горячую линию, интернет платформу сайта ГАУЗ СО «Серовская ГБ», платформу «Инцидент-менеджмент», часы приема администрации больницы, наличие в каждом подразделении «Книги жалоб»	Немедленно и постоянно	Врач-методист оргметодотдела Елена Геннадьевна Шубина	В течение года	В течение года
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг, время ожидания и своевременность предоставления 91,1%	п 1.С целью разгрузки потока пациентов на приемы к специалистам поликлиники, разместить расписание врачей для самостоятельной записи граждан на прием на региональном портале «registratura96.ru», - на Едином портале государственных и муниципальных услуг	Немедленно и постоянно	И.о. заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы Анастасия Викторовна Фадеева	Выполнено	Выполнено
Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг, время ожидания и своевременность предоставления 91,1%	п 1.С целью уменьшение сроков ожидания записи на прием к специалистам поликлиники увеличить количество телемедицинских консультаций для пациентов из отдаленных территорий	Немедленно и постоянно	И.о. заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы Анастасия Викторовна Фадеева	Выполнено	Выполнено

91,1% Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг, время ожидания и своевременность предоставления	п 1.Разработать электронный лист ожидания в медицинской информационной системе ЕЦП на обследования и плановую госпитализацию; п 2 Разместить на сайте больницы разделы: - форма подачи электронного обращения, - «Часто задаваемые вопросы», - анкета для опроса граждан	Немедленно и постоянно	И.о. заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы Анастасия Викторовна Фадеева, и.о. заместителя главного врача по медицинской части Александр Геннадьевич Волков	Выполнено	Выполнено
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					
78% Отсутствие специально оборудованных санитарно- гигиенических помещений	п 1. Текущий ремонт санитарно-гигиенических помещений (при условии выделения дополнительного финансирования из областного бюджета на выполнение данных мероприятий)	3 квартал	Инженер по ремонту Николаева Наталья Владимировна	3 квартал	3 квартал
Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	п 1. Оснастить специализированным оборудованием (при условии выделения дополнительного финансирования из областного бюджета на выполнение данных мероприятий)	3 квартал	Инженер по ремонту Николаева Наталья Владимировна	3 квартал	3 квартал
Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	п 1. Оснастить специализированным оборудованием (при условии выделения дополнительного финансирования из областного бюджета на выполнение данных мероприятий)	3 квартал	Инженер по ремонту Николаева Наталья Владимировна	3 квартал	3 квартал
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, при использовании дистанционных форм.	п 1.Проводить занятий с сотрудниками ГАУЗ СО «Серовская ГБ» по вопросам медицинской этики и деонтологии	Согласно утвержденному графику	И.о. заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы Анастасия Викторовна Фадеева, и.о. заместителя главного врача по медицинской части Александр Геннадьевич Волков, заместитель главного врача по СМП Андрей Рифкатович Ильясов, и.о. главной медицинской сестры Любовь Александровна Марочкина	В течение года	Выполняется

90,6%	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, при использовании дистанционных форм.	П 1. Разбирать все случаи нарушения медицинской этики и деонтологии со стороны сотрудников больницы на комиссии по распределению стимулирующих выплат	Ежемесячно	Главный врач ГАУЗ СО «Серовская ГБ» Иван Николаевич Болтасев.	В течение года	Выполняется

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

94,9%	Получатели услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	п 1.С целью изучения мнения пациентов о доступности и удовлетворенности медицинской помощи, проводить анкетирование пациентов -в круглосуточном стационаре, - дневном стационаре, - поликлинике и в других подразделениях	Ежеквартально	И.о. главного врача по организационно-методической работе Павел Владимирович Штэфан	В течение года	Выполняется
94,9%	Получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг	п 1.С целью изучения мнения пациентов о доступности и удовлетворенности медицинской помощи совместно со страховыми компаниями проводить опрос пациентов в - круглосуточном стационаре, - дневном стационаре, - поликлиники и других подразделениях	Ежегодно	И.о. главного врача по организационно-методической работе Павел Владимирович Штэфан	В течение года	Выполняется

Исполнитель Людмила Юрьевна  
Вохминцева  
8-900-213-15-73