**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки**

**качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области,**

**на 2020 год**

ГУЗ «Дубенская центральная районная 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 |
| 1. Открытость и доступность информации об организации | | | | | | | | |
| В ходе фиксации наличия информации об организации на информационных стендах и контент-анализа официального выявлено отсутствие/несоответствие информации установленным нормативными правовыми актами требованиям к объему информации о деятельности учреждения, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах.  Раздел официального сайта «Отзывы пациентов» не содержит информации. Форма для подачи обращений в электронной форме, а также раздел «Часто задаваемые вопросы» отсутствуют. В отдельных разделах сайта отображается форма для заполнения «Комментарий», однако отсутствуют пояснения по заполнению формы, а также о дальнейшем использовании направленной посредством формы информации | Ежемесячный мониторинг актуальности информации, размещенной на информационных стендах и сайте учреждения.  Привести информацию на сайте и стендах в соответствие с установленными нормативными требованиями. | | ежемесячно | | ВРИО главного врача  Хмельнова Е. Н.  Макеев Г. О. – системный администратор | |  |  |
| 1. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | | | |
| Несоблюдение установленных сроков предоставления услуги по предварительной записи | Организация контроля за сокращением очередей в поликлинике и предоставлением услуги «Электронная запись к врачу»:  -обеспечение соблюдения времени приема врачами;  -проведение ежедневного мониторинга соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи;  -своевременное информирование пациентов о задержке времени приема (тяжелый пациент, оказание неотложной помощи и т. д. ) | | В течение года | | ВРИО главного врача  Хмельнова Е. Н. | |  |  |
| 1. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | | | |
| В учреждении недостаточно обеспечена доступность услуг с ограниченными возможностями здоровья | Принять меры по повышению доступности услуг организации (включая филиалы) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Подразделения организации оборудовать с учетом доступности прилегающей территории, помещений организации, | | В течение года | | ВРИО главного врача  Хмельнова Е. Н.  Начальник технического отдела Пономарев В. И. | |  |  |
| Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в стационаре. | Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в стационаре. | | В течение года | | ВРИО главного врача  Хмельнова Е. Н.  Начальник технического отдела Пономарев В. И. | |  |  |
| 1. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | | | | |
| Неудовлетворенность отношением сотрудников, осуществляющих первичный контакт, и врачей на приеме в поликлинике | Проведение обучающих семинаров с медицинским персоналом по соблюдению норм этики и деонтологии | | | 2 и 4 кварталы 2020 | | ВРИО главного врача  Хмельнова Е. Н. |  |  |
| 1. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | | |
| Неготовность получателей услуг рекомендовать учреждение | | Устранить выявленные недостатки при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждении (улучшение показателей среднего времени ожидания пациентов при предоставлении услуг, обеспечение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья). | | В течение года | | ВРИО главного врача  Хмельнова Е. Н. |  |  |