Приложение №2

к распоряжению МЗ ЗК

от «19» 02 2024 г. № 177/р

Утверждено

Приказом главного врача от №

**План**

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

**в 2023 году в ГУЗ « Краевая больница №3 »**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией** | **Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы** **мероприятий** | **Плановый срок реализации мероприятия** | **Ответственный исполнитель (ФИО должность)** | **Сведения о ходе реализации мероприятия** | |
| **Реализованные меры по устранению выявленных недостатков** | **Фактический срок реализации** |
| **I. Открытость и доступность информации об организации** | | | | | |
| **94 балла**  1.Отсутствует на сайте организации:  1. Информация о правилах внутреннего распорядка.  2. Информация о бесплатном обеспечении лекарственными препаратами и медицинскими изделиями при амбулаторном лечении  групп населения и категорий заболеваний.  3. Информации о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.  Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинской помощи, об уровне их профессионального образования (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия).  График работы и часы приёма медицинских работников. | 1. Разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников, ответственных за полноту и своевременность размещения информации на сайте организации. 2. Создать на сайте раздел по НОК, разместить в нем количественные результаты оценки 2023 г, план мероприятий текущего года 3. Разместить на сайте блок информации о количестве свободных мест по различным видам услуг и категориям получателей услуг (в соответствии со спецификой организации). 4. Обеспечить еженедельную актуализацию информации о количестве свободных мест для приема получателей услуг. 5. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации (поисковую строку, меню быстрого доступа, карту сайта и т.п.). Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика. | 15 мая 2024 год. | Модератор сайта  Киркижов В.А. |  |  |
|  |
| 1. **Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги** | | | | | |
| **99 баллов**  Пациенты не удовлетворены наличием и доступность санитарно – гигиенических помещений. | Повысить доступность санитарно – гигиенических помещений. | До 1.06. 2024 г | Начальник хозяйственной части  Бородин А.М. |  |  |
| 1. **Доступность услуг для инвалидов** | | | | | |
| **54 балла**  1.Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 1. Обеспечить размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом. 2. Обеспечить обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание, а также обозначение их наземной разметкой не только на поверхности парковки, но и с помощью вертикального знака. 3. Обеспечить нанесение на проезжей части на прилегающей к организации территории разметки для пешеходных или велодорожек. | До 1.06. 2024 г | Вайнштейн Ирина Валентиновна  главный врач  Бородин А.М. - начальник хозяйственной части |  |  |
| 2.Отсутствие в медицинской организации сменных кресел-колясок для инвалидов | Обеспечить предоставление кресел-колясок для инвалидов | 1.04.2024 г. | Вайнштейн Ирина Валентиновна  главный врач |  |  |
| 3.Отсутствие в медицинской организации специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений | Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная табличка со шрифтом Брайля и тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользящие, контрастная лента для дверных проемов) | 25.12.2024 г. | Вайнштейн Ирина Валентиновна  главный врач  Бородин А.М. - начальник хозяйственной части |  |  |
| 4. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля | Закупить и установить оборудование, обеспечивающее дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием визуально-акустических систем, специальных табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей. | 25.12.2024 г. | Вайнштейн Ирина Валентиновна  главный врач  Пахомова Т.М. - Главная медицинская сестра |  |  |
| 5.Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости. | До 01.06.2024 г. | Вайнштейн Ирина Валентиновна  главный врач  Пахомова Т.М. - Главная медицинская сестра |  |  |
| 6.Наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации | Закрепить в должностных инструкциях и распорядительных документах конкретных работников (категорий работников) организации по сопровождению маломобильных граждан и оказанию им содействия в получении услуги. | 01.04.2024 г. | Вайнштейн Ирина Валентиновна  главный врач  Асмондярова Л.И. - начальник отдела кадров |  |  |
| 7.Возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому | Направить на обучение медицинского работника по оказанию паллиативной медицинской помощи инвалидам. | 01.06.2024 г. | Вайнштейн Ирина Валентиновна  главный врач  Асмондярова Л.И. -начальник отдела кадров |  |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | |
| **100 баллов** | | | | | |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| **98 баллов**  Повысить уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в целом | 1.Провести внутренний аудит системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью реализации превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях (управление по прецедентам)  2. Провести анкетирование среди получателей социальных услуг, направленное на выявление глубинных причин неудовлетворенности условиями оказания услуг  3. Разработать карты клиентского пути, направленные на уточнение и оптимизацию сценариев и условий оказания услуг в организации  4. Разработать и провести информационную кампанию по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации, возможных льготах и пр. (изготовление памяток, буклетов, написание статей в СМИ и т.п.) | До 1.06.2024 г | Зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической службе  Олиферовская О.Г. |  |  |

Исполнила Вайнштейн ИВ (8-914-514-1087)