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

**качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области, на 2020 год.**

**Государственное учреждение здравоохранения «Ефремовская районная больница имени А.И.Козлова».**

(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 |
| 1. Открытость и доступность информации об организации | | | | | | | | |
| На сайте в разделе «Вопрос-ответ» обращения пациентов не рассматриваются.  Раздел сайта «Обращение к специалисту» содержит инструкцию по заполнению обращения и адрес электронной формы для отправки сообщения; история обращений в разделе отсутствует. В разделе сайта «Задать вопрос» отсутствует информация о вопросах пациентов, вкладки «Лента записей» и «Лента комментариев» неактивны. | Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности медицинской организации на официальном сайте в соответствие с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 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".  Обеспечить функционирование дистанционных способов взаимодействия с медицинской организацией, оперативно отвечать на поступающие от граждан запросы | | Февраль  В течение года | | Главный врач Голубенко В.Л.,  специалист по информационным технологиям Медведева Ю.С. | |  |  |
| Актуальность информации на сайте и стендах. | Привести в соответствие с действующими нормативами информационные стенды во всех подразделениях учреждения.  Обновление по мере изменения нормативных актов.  . | | Февраль  В течение года | | Главный врач Голубенко В.Л.,  специалист по информационным технологиям  Медведева Ю.С. | |  |  |
| 1. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | | | |
| Комфортные условия и повышение доступности получения медицинских услуг в медицинской организации. | Ремонт помещений детской поликлиники: организация колясочной, зоны ожидания приема, отделение «Здоровое детство». | | 4 квартал | | Главный врач Голубенко В.Л., заместитель главного врача по хозяйственным вопросам  Фоминов В.С., заведующий детской поликлиникой Разенков В.Н. | |  |  |
| 1. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | | | |
| Повышение комфортности получения услуг маломобильными гражданами. | Предпринять меры по повышению доступности услуг организации (включая филиалы) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе в форме оказания ситуационной помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья с целью повышения удовлетворенности получателей услуг из числа инвалидов доступностью услуг организации. | | В течение года | | Главный врач Голубенко В.Л.,  заместитель главного врача по поликлинической работе  Котов А.Н. | |  |  |
| 1. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | | | | |
| Доброжелательность, вежливость медперсонала поликлиник, стационаров. | 1. Проведение заседаний совета по этике и деонтологии при учреждении:  1.1.Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи населению.  1.2.Проведение анонимного анкетирования пациентов, с учетом профиля специализации, по качеству оказания медицинской помощи.  1.3.Проведение семинара по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии  2. Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками регистратуры | | | Ежемесячно  Февраль,  май,  сентябрь  Апрель,  октябрь  Март,  сентябрь  Ежеквартально | | Председатель совета по этике и деонтологии Дементьева Н.Г. |  |  |
| 1. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | | |
| Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг: наличием и понятностью навигации внутри медицинской организации, а также соблюдение времени приема. | | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг, а также улучшения имиджа медицинской организации, устранить нарушения по всем критериям независимой оценки качества, выявленным в ходе опроса (в том числе соблюдение времени приема, понятность навигации). | | Постоянно в течение года | | Главный врач Голубенко В.Л.,  заместитель главного врача по поликлинической работе  Котов А.Н. |  |  |