

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

Т.Т. Торшхоева

2020 г.

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области, на 2020 год

Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница №7 г. Тулы»
(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					
На стендах не в полном объеме представлена информация о местонахождении и схеме проезда, включая обособленные	Актуализация информации на стендах о местонахождении и схеме проезда, включая обособленные структурные подразделения.	Февраль	Заместитель главного врача по лечебной работе Новичков Г.М., Заместитель главного врача по поликлиническ	Информация актуализирована и дополнена.	Постоянно осуществлять контроль и актуализировать информацию на стендах и сайте ГБ № 7

структурные подразделения			ой работе Ельтищева Е.Н.		
Не в полном объеме представлена информация на стендах по вопросам диспансеризации	Актуализация информации на стендах о результатах проводимой диспансеризации населения, порядке прохождения диспансеризации и профилактических осмотров.	Февраль	Заместитель главного врача по поликлинической работе Ельтищева Е.Н., заместитель главного врача по лечебной работе Новичков Г.М.	Информация дополнена.	Постоянно осуществлять контроль и актуализировать информацию на стендах и сайте ГБ № 7
На стендах не в полном объеме представлена информация о медицинских работниках	Актуализация информации на стендах поликлиники о медицинских работниках (ФИО, образование, сертификат, график работы).	Февраль	Заместитель главного врача по поликлинической работе Ельтищева Е.Н., заместитель главного врача по лечебной работе Новичков Г.М.	Информация актуализирована	Постоянно осуществлять контроль и актуализировать информацию на стендах и сайте ГБ № 7
На сайте не в полном объеме представлена информация о правилах внутреннего распорядка для	Актуализация информации на сайте в части правил внутреннего распорядка (режим и график работы учреждения; порядок, правила, сроки госпитализации и пр.), вакансий для персонала	Февраль	Начальник информационного отдела Солопова В.А., начальник	Информация актуализирована	Постоянно осуществлять контроль и актуализировать информацию на

потребителей услуг, об имеющихся вакансиях			отдела кадров Доронкина Е.Л.		стендах и сайте ГБ № 7
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Наличие очередей в поликлиниках (единичные случаи)	Совершенствование работы по сокращению очередей на прием к врачам: - перераспределение потока пациентов для создания равномерной нагрузки на врачей; - своевременный подбор и доставка медицинской документации в кабинеты врачей накануне приема пациентов; - информирование пациентов о возможности предварительной электронной записи; - оптимизация работы кабинетов выдачи справок и направлений, дежурного врача.	В течение года	Заместителя главного врача по поликлинической работе Ельтищева Е. Н., заведующие поликлиник	Введён алгоритм перераспределения потока пациентов для равномерной нагрузки на врачей. Ведётся постоянная работа по информированию пациентов о возможности предварительной электронной записи.	В течении года постоянный контроль.
Несоблюдение среднего времени ожидания в приемном отделении стационара	Оптимизация работы персонала при организации приема пациентов в приемном отделении стационара.	В течение года	Заместитель главного врача по лечебной работе Новичков Г.М.	Установлены отдельные часы приёма для плановых больных по профилю отделения, за исключением экстренных случаев.	В течении года постоянный контроль.

Неудовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации, необходимость ремонтных работ в санитарно-гигиенических комнатах	Проведение ремонтных работ в санитарно-гигиенических комнатах стационара и поликлиники.	В течение года	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Симаков А.В., заведующие хозяйством	Проводить плановый ремонт помещений.	В течение года
Потребность в наличии горячей воды	1. Контроль за наличием горячей (питьевой) воды в отделениях стационара. Своевременный ремонт кулеров. 2. Закупка требуемого количества кулеров.	В течение года Февраль	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Симаков А.В., заведующие хозяйством	Закупить кулеры. Контролируется бесперебойное наличие воды.	Февраль 2020г Постоянно.
Неудовлетворенность качеством лечебного питания	Усиление ежедневного контроля за качеством лечебного питания в стационаре с привлечением Совета по лечебному питанию: -осуществление контроля за соблюдением технологии приготовления и выходом готовых диетических блюд; - контроль закладки продуктов на пищеблоке на завтрак, обед и ужин; -контроль за соблюдением семидневного меню;	В течение года 3 квартал	Заместитель главного врача по лечебной работе Новичков Г.М., заведующий производством	Осуществляется контроль за качеством лечебного питания и соблюдением семидневного меню.	Постоянно. Август 2020г.

	- осуществление в 3 квартале 2020 года перехода на аутсорсинг по питанию в стационаре на Тимирязева - обсуждение вопросов перехода на аутсорсинг по питанию на заседании Общественного совета при учреждении.	2 квартал			
III. Доступность услуг для инвалидов					
Недостаточная доступность услуг для маломобильных граждан	Совершенствование работы по созданию комфортных условий и повышению доступности услуг для маломобильных граждан: организация приема маломобильных граждан на первых этажах, напольные и настенные указатели, оснащение пандусами, приобретение подъемников, обеспечение дополнительных посадочных мест в холлах и перед кабинетами специалистов, установка бесплатных кулеров с водой и одноразовыми стаканами, организация и ремонт «колясочных» комнат, закупка необходимой мебели, мягкого инвентаря, проведение ремонтных работ и др.	В течение года	Заместитель главного врача по поликлинической работе Ельтищева Е. Н., Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Симаков А.В.	Оборудование настенных указателей (навигации) в поликлинике № 2 Организация и ремонт «колясочных» комнат (стадия согласования сметы). Закупка мягкого инвентаря	Январь 2020г. IV квартал В течении года

Проведение осмотров маломобильных граждан на дому	Проведение посещений медсестрой маломобильных пациентов на дому не реже 1 раза в 10 дней; врачом - не реже 1 раза в месяц.	В течение года	Заместитель главного врача по поликлинической работе Ельтищева Е. Н.	Организация посещений маломобильных пациентов не реже 1 раза в 10 дней медицинской сестрой и не реже 1 раза в месяц врачом для осмотров и оказания медицинской помощи Организовать работу выездной патронажной службы паллиативной медицинской помощи	Регулярно в течение года. 2 квартал.
Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещения для маломобильных граждан	Проведение ремонтных работ в санитарно-гигиенических комнатах. Оборудование санитарно-гигиенических комнат устройствами для маломобильных граждан.	В течение года	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Симаков А.В.	Составление сметы	2 квартал
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Вопросы доброжелательности и вежливости персонала	1. Проведение заседаний Совета по этике при учреждении с рассмотрением обращений граждан на грубое и невнимательное отношение персонала. 2. Проведение тренингов и	Ежеквартально	Заместитель главного врача по клинко-экспертной работе Барабаш Т.Е., начальник	Проводить заседания Совета по этике и деонтологии с рассмотрением обращений граждан.	Ежеквартально

	обучающих семинаров с медицинским персоналом по соблюдению норм этики и деонтологии.		ПЭО Филиппов К.В.	Проводить тренинги и обучающие семинары с медицинским персоналом.	Регулярно в течение года.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Неудовлетворенность условиями оказания услуг	Реализация комплекса мер, направленного на противодействие коррупции, включая работу «горячей линии», размещение информации на сайте, организацию личного приема граждан руководителем, проведение семинаров для персонала, заседаний Общественного совета при учреждении.	В течение года	Начальник ПЭО Филиппов К.В.	Осуществляет в соответствии с Планом мероприятий по противодействию коррупции на 2020г	Постоянно.
Неготовность получателей услуг рекомендовать медицинскую организацию	1. Проведение Дней открытых дверей с широким информированием граждан посредством средств массовой информации, размещения информации на официальном сайте и стендах во всех структурных подразделениях. 2. Распространение памяток с информацией о возможности и удобстве предварительной записи на прием к врачу через инфомат, сайт «Доктор 71», сайт государственных	Ежемесячно В течение года	Главный врач Торшхоева Т.Т., заместитель главного врача по поликлинической работе Ельтищева Е.Н., заместитель главного врача	Проведение Дней открытых дверей Распространение информационных памяток.	Январь 2020г. Февраль 2020г. Январь 2020г. Июнь 2020г.

	услуг и контактный центр 8-800-450-33-03 (для области) и (4872) 33-83-77 (для Тулы)		по лечебной работе Новичков Г.М.		
--	-------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------	--	--