



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

**ГАУЗ СО "Байкаловская центральная районная больница"  
на 2021 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                                                                                       | фактический срок реализации |
| I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы                                                                                                |                                                                                                                                       |                                      |                                                                              |                                                                                                                                               |                             |
| По результатам анкетирования 2% доля получателей услуг не удовлетворены открытостью, полной и доступной информацией размещенной на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет"                 | Поддерживать актуальность, полной и доступной информации на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет"               | 01.03.2021                           | Главный врач Зырянов И.Л.<br>Заведующая ОМК Епишина Н.Г.                     | Реализовано: на сайте медицинской организации <a href="http://b-crb.ru">http://b-crb.ru</a> в сети "Интернет" размещена актуальная информация | 01.03.2021                  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                       |                                      |                                                                              |                                                                                                                                               |                             |
| По результатам анкетирования 2% получателей услуг от общего числа опрошенных, не удовлетворены временем ожидания предоставления медицинских услуг                                                              | Организовать своевременность предоставления медицинских услуг, контроль за сроками ожидания инструментальных методов диагностики      | 01.10.2021                           | Главный врач Зырянов И.Л.<br>Заведующая ОМК Епишина Н.Г.                     |                                                                                                                                               |                             |
| По результатам анкетирования 2% получателей услуг от общего числа опрошенных, не удовлетворены комфортностью условий в медицинской организации, а именно выразившееся в отсутствие питьевой воды в поликлинике | Обеспечение пациентов поликлиники питьевой водой с использованием кулеров                                                             | 01.07.2021                           | Главный врач Зырянов И.Л.<br>Начальник МТС Новопашин О.А.                    | приобретены кулеры для питьевой воды, в настоящее время решается вопрос по доставке питьевой воды                                             |                             |
| III. Доступность услуг для инвалидов                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                       |                                      |                                                                              |                                                                                                                                               |                             |

|                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                             |                                       |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                   |                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Отсутствие дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации                                                              | Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации                                                                    | 01.07.2023                            | Главный врач Зырянов И.Л.<br>Начальник МТС Новопащин О.А.                        |                                                                                                                                                                                                                   |                                                |
| Отсутствие дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля             | Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля                   | 01.07.2023                            | Главный врач Зырянов И.Л.<br>Начальник МТС Новопащин О.А.                        |                                                                                                                                                                                                                   |                                                |
| Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика                                                      | Заключение договора о предоставлении услуг сурдопереводчика                                                                                                 | 01.07.2023                            | Главный врач Зырянов И.Л.<br>Начальник МТС Новопащин О.А.                        |                                                                                                                                                                                                                   |                                                |
| Недостаточная доступность для инвалидов: отсутствие кнопки вызова медицинского персонала                                                              | Оборудовать кнопку вызова медицинского персонала на вход: в женскую консультацию, стоматологию, для лиц с ограниченными возможностями в целях сопровождения | 01.09.2021                            | Главный врач Зырянов И.Л.<br>Начальник МТС Новопащин О.А.                        | Оборудована кнопка вызова медицинского персонала на вход: в женскую консультацию, стоматологию, для лиц с ограниченными возможностями в целях сопровождения, назначены ответственные лица по обеспечению вызовов. | 30.06.2021                                     |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>                                                                                      |                                                                                                                                                             |                                       |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                   |                                                |
| 2 % получателей услуг, неудовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников мед.организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование | Проведение тренингов и мастер классов для сотрудников по формированию навыков доброжелательного общения с пациентами                                        | 01.02.2021-01.12.2021<br>(по графику) | Заместитель главного врача по МЧ<br>Потапова Л.Р.<br>Заведующая ОМК Епишина Н.Г. | Реализовано: проведены тренинги с медицинскими работниками по формированию навыков доброжелательного общения с пациентами, приняло участников 42 человека в 1 квартале 2021.                                      | 1 этап тренинга согласно графика<br>15.03.2021 |

|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                        |            |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| По итогам анкетирования 75% из 100 не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | Увеличить долю пациентов, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при обращении граждан (регистратура, телефон, подача электронных обращений, разбор жалоб, анкетирование) | 01.06.2021 | Заместитель главного врача по МЧ<br>Потапова Л.Р.<br>Заведующая ОМК Елишина Н.Г. | Проведены тематические линейки с сотрудниками круглосуточного стационара и амбулаторно-поликлинической службы по увеличению доли пациентов, доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при обращении граждан (регистратура, телефон, подача электронных обращений, анкетирование). Проведено анкетирование пациентов по данному направлению работы. На медицинском совете подведены итоги. Информация размещена на стендах ЛПУ. | 01.06.2021 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

|                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                              |                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в 93% от общего числа опрошенных получателей услуг) | Проведение анкетирования граждан получателей услуг выяснение удовлетворенности предоставленными медицинскими услугами. Проведение анализа обращений граждан. | ежеквартально<br>30.12.2021 | Заместитель главного врача по МЧ<br>Потапова Л.Р.<br>Заведующая ОМК Елишина Н.Г. | Реализовано: подведение итогов результатов изучения удовлетворенности населения качеством медицинской помощи в медицинской организации, проведен опрос 100 человек в АПП, 100 человек в стационарных условиях, 50 человек стоматология по итогам 1 квартала 2021 года, по итогам 2 квартала 2021 года | 31.03.2021 /<br>30.06.2021 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|

|                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                   |                             |                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в 93% от общего числа опрошенных получателей услуг)                  | Проведение анкетирования граждан получателей услуг выяснение удовлетворенности предоставленными медицинскими услугами. Установить дополнительные указатели навигации в поликлинике.                                               | ежеквартально<br>30.12.2021 | Заместитель главного врача по МЧ<br>Потапова Л.Р.<br>Заведующая ОМК Епишина Н.Г. | Реализовано: подведение итогов результатов изучения удовлетворенности населения качеством медицинской помощи в медицинской организации, проведен опрос 100 человек в АПП, 100 человек в стационарных условиях, 50 человек стоматология по итогам 1 квартала 2021 года, по итогам 2 квартала 2021 года, по итогам 3 квартала 2021 года. | 31.03.2021 / 30.06.2021 / 30.09.2021 |
| Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в 95% от общего числа опрошенных получателей услуг) | Проведение анкетирования граждан получателей услуг выяснение удовлетворенности предоставленными медицинскими услугами. Повысить качество оказания медицинской помощи, усовершенствование врачей и среднего медицинского персонала | ежеквартально<br>30.12.2021 | Заместитель главного врача по МЧ<br>Потапова Л.Р.<br>Заведующая ОМК Епишина Н.Г. | Реализовано: подведение итогов результатов изучения удовлетворенности населения качеством медицинской помощи в медицинской организации, проведен опрос 100 человек в АПП, 100 человек в стационарных условиях, 50 человек стоматология по итогам 1 квартала 2021 года, по итогам 2 квартала 2021 года, по итогам 3 квартала 2021 года. | 31.03.2021 / 30.06.2021 / 30.09.2021 |