

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Государственное автономное учреждение здравоохранения "Центральная городская больница № 20 город Екатеринбург"
на 2023 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	Планоный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия (фактический срок реализации, реализованные меры по устранению выявленных недостатков (указываются при формировании ежеквартальных отчетов) (указываются при формировании ежеквартальных отчетов)
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы				
Разработка и реализация мероприятий по повышению открытости и доступности информации о медицинской организации	1. Регулярное обновление информации на официальном сайте ГАУЗ СО «ЦГБ №20», сети интернет, ВК, Одноклассники, Телеграмм	Ежедневно	Тагильцева С.В. - специалист по связям с общественностью	
	2. Контроль за актуальностью информации на информационных стендах, обновление информации, согласно ее изменению.	Постоянно	Васильевская А.В. - зам. главного врача по оргметодработе	
	3. Подготовка новостной ленты о качестве оказания медицинской помощи, о примерах спасения жизни пациентов.	Ежемесячно	Тагильцева С.В. - специалист по связям с общественностью	
	4. Организация горячих линий, пресс-конференций, круглых столов с представителями ГАУЗ ЦГБ №20 (специалистами узких специальностей), проведение профилактических акций - "День здоровья", "Мой любимый доктор"	Ежемесячно	Тагильцева С.В. - специалист по связям с общественностью	
	6. Внедрение в работу Методических рекомендаций МЗ РФ по организации записи на прием к врачу, в т.ч. через ЕИПУ	I квартал 2023 года	Пономаренко Н.Ю. - зам. главного врача по поликлинической работе	
	II. Комфортность условий предоставления услуг			
Минимальное время припровождения в медицинском учреждении, соблюдение времени указанном в талоне. Возможность пройти все обследование в день посещения медицинского учреждения.	1. Тренинги с персоналом по предупреждению профессионального выгорания сотрудников, общению с пациентами на уровне администраторов регистратор	Ежеквартально	Васильевская А.В. - зам. главного врача по оргметодработе	
	2. При личном обращении в поликлинику возможность записи через инфомат, портал Госуслуг и Единую городскую регистратуру, через единый телефон Call-центра 227-49-27	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устюгова В.И., Дозморова И.О., Фурса А.А.	
	3. Соблюдение времени ожидания в очереди на прием к врачу в поликлинике (не более 15 минут)	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устюгова В.И., Дозморова И.О., Фурса А.А.	
	4. Ведение «Листа ожидания» по записи на исследования (КТ, ФГДС, холтеровское мониторирование и др.) и прием к врачу, при необходимости запись в консультативно-диагностические поликлиники	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устюгова В.И., Дозморова И.О., Фурса А.А.	

		Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устюгова В.И., Дозморова И.О., Фурса А.А.	Постоянно	
		Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	Еженедельно 30 человек	
		Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	Еженедельно	
		Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	Еженедельно 50-60 человек	
		Начальник АХО Сурин К.В.	Первый квартал 2023	
		Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	Постоянно	
		Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	Постоянно	
		Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	Постоянно	
		Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	Постоянно	
		Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	Постоянно	
		Истомин Ю.В. - зам. главного врача по медицинской части	Постоянно	
		Истомин Ю.В. - зам. главного врача по медицинской части	Постоянно	
III. Доступность услуг для инвалидов				
Создание доступной среды для маломобильных инвалидов				
1. Приобретение кулеров для отделений стационара	2. Организация обслуживания инвалидов на дому	3. Сопровождение слабодвижных пациентов в поликлинике, система электронной очереди с голосовым оповещением	4. Организация для инвалидов выписки льготных лекарственных препаратов без очереди в кабинете доврачебного приема	5. Организация кабинетов приема маломобильных пациентов на 1-х этажах поликлиник
6. Врачами паллиативной помощи формирование заявок на обеспечение изданиями медицинского назначения	7. В стационаре выделение палат для инвалидов	8. Сопровождение маломобильных пациентов при обращении в стационар	старшими администраторами поликлиники, сотрудниками регистратуры, сотрудниками Call-центра по этике и деонтологии, алгоритмам общения с пациентами и ответам на типовые вопросы со сдачей зачета;	2. Проведение разъяснительной работы по каналам записи на прием при обращении в Call-центр 227-49-27
IV. Добровольность, вежливость работников организации				
Предложения, указанные в анкетах «Улучшить качество общения с пациентами при записи к специалистам»				
Предложения, указанные в анкетах «Улучшить доступность исследований, как лабораторных, так и инструментальных»				
1. Доступность сдачи анализов и прохождение первого этапа диспансеризации в один день без предварительной записи	2. Доступность инструментальных исследований в течение 14 дней путем увеличения квот на УЗИ, КТ, ММТ	3. Обеспечить в ЦАОП возможность проведения лечебно-диагностических мероприятий и ХТ в одном месте	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.
Постоянно	Постоянно	Постоянно	Постоянно	Заведующий ЦАОП - Яснев А.В.