Утверждаю:

Главный врач

 ГАУЗ СО«Городская поликлиника№3г.Н.Тагил»

 Запольская Л.Б

30.03.2024

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

**в ГАУЗ СО«Городская поликлиника№3 г. Нижний Тагил»на 2024 год(1квартал)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества | 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**  |
|  Своевременная актуализация информации на сайте ГАУЗ СО «Городская поликлиника№3 г. Н. Тагил «в соответствии с действующим законодательством.Актуализация данных на сайте в разделе информация о медицинских сотрудниках, об организации срока действия сертификата и документов | Проведение аудита полноты размещения информации о деятельности ГАУЗ СО«Городская поликлиника№3», размещенной на информационных стендах подразделений и официальном сайте, и ее соответствии приказу МЗРФ от 30.12.2014 года № 956 н. Размещение недостающей информации на стендах и официальном сайте | Январь 2024 | Администратор Шадрина С.В.Программист  Ершова С.Ю. | проведен аудит полноты размещения информации о деятельности учреждения, размещена информация на информационных стендах, ,информационном сайте | 30.01.2024 |
| **II. Комфортность условий предоставления услуг** |
| Снижена доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Косметический ремонт туалетов на 3 и 4 этажеПроектные работы по капитальному ремонту санузлов Капитальный ремонт лаборатории на 2 этаже с адаптацией для ММГН Монтаж пожарно –охранной сигнализации( заявка на субсидию)Монтаж пожарно-охранной сигнализации. ГаражКапитальный ремонт кабинета эндоскопии и ЦСО, подвал( заявка на субсидию)Ремонт процедурного кабинета( заявка на субсидию)Капитальный ремонт прививочного кабинетаКапитальный ремонт электроснабжения поликлиники | Февраль 2024 года2 квартал 2024 года 3 квартал 20244 квартал 2024 года 3 квартал 20243 квартал 2024 года4 квартал 2024 года3 квартал 2024 года4 квартал 2024 года | Главный врач Запольская Л.Б.Завхоз Ионас А.В. | проведен косметический ремонт туалетов на 3,4 этажах | февраль 2024 г. |
| Участие в программе «Бережливая поликлиника»: 1.Вакцинация 2. Дневной стационар  | 21.01.20241.08.2024 | Главный врач Запольская Л.БДемин Д.С. | Сокращение времени проведение медицинского осмотра перед вакцинацией;разработана текущая карта процесса,разработана целевая карта п/процессаСокращение времени в процессе организации направления, оформления, приема и сопровождения пациента в дневном стационаре; | 21.01.2024 г. |
| Усиление работы для подбора и трудоустройства медицинских кадров в амбулаторно- поликлиническую службу | в течение года | Начальник отдела кадров Фирсова Л.М | Усилена работа для подбора и трудоустройства медицинских кадров в амбулаторно- поликлиническую службу |  |
| В амбулаторно- поликлинических подразделениях- отсутствуют свободные места для ожидания-наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников | Покупка банкеток, медицинских кушеток. | 2 квартал 2024 | Главный врач Запольская Л.Б.Завхоз Ионас А,В. |  |  |
| **III. Доступность услуг для инвалидов** |
| Снижена доля получателей услуг удовлетворенных доступностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  | Оборудовать специальным оборудованием для инвалидов санитарно-гигиенические помещения.1.Обеспечить наличие поручней. 2.Навигацию для ММГН( тактильную , звуковую, зрительную)3. Дублирование надписей , знаков и иной текстовой и графической и информации знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля | 2 квартал 2024 год2 квартал 2024года3 квартал2024года | Главный врач Запольская Л.Б.Завхоз Ионас А,В |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **IV. Доброжелательность, вежливость работников организации** |
| Показатель 4.2Снижена доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Проведение инструктажей врачебного персонала поликлиники по вопросам соблюдения этики и деонтологии в общении с пациентами на приемах и при посещениях на дому | 1 раз в полугодие март, сентябрь2024 | Заместитель главного врача по медицинской части Мамзина В.А. | Проведены инструктажи, врачебного, среднего и младшего по профилактике обращений граждан и вопросам соблюдения этики и деонтологии в общении с пациентами | 4. марта 2024 года |
| В амбулаторно- поликлинических подразделениях* неполная удовлетворенность граждан отношением врача и иных работников

(доброжелательность, вежливость) | Проведение инструктажей среднего и младшего медицинского персонала отделений по профилактике обращений граждан и вопросам соблюдения этики и деонтологии в общении с пациентами | 1 раз в полугодие март, сентябрь 2024 года | Главная медицинская сестра Петрова В.В. | Проведены инструктажи среднего и младшего персонала по профилактике обращений граждан и вопросам соблюдения этики и деонтологии в общении с пациентами |  проведено11.03.2024 года |
| **V. Удовлетворенность условиями оказания услуг** |
| Показатель 5.1 Сниженадоля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию (амбулаторная служба) для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Организовать проведение дополнительного анкетирования в структурных подразделениях поликлиники для принятия управленческих мер | ежеквартально | Старший фельдшер отделения профилактики Васильева Н.М | Организовано анкетирование в структурных подразделениях поликлиники для принятия управленческих мер | 28.03.2024 года проведено |
| Показатель 5.2 Сниженадоля получателей услуг, удовлетворенных навигацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)-неполная удовлетворенность граждан навигацией внутри поликлиники (информация о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно- гигиенических помещений) | Организовать проведение ремонта поликлиники с реализацией мероприятий по организации внутренней навигации | 3квартал 2024 года | Главный врач Запольская Л.Б.Завхоз Ионас А,В |  |  |