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

**качества условий оказания услуг на 2024 год**

**Государственное учреждение здравоохранения**

**«Тульский областной клинический кожно – венерологический диспансер»**

(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 | | | | | | | | |
| Информация об организации, размещенная на информационных стендах и официальном сайте соответствует установленным нормативными правовыми актами требованиям к объему информации о деятельности учреждения, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах, практически в полном объеме | 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.  Привести в соответствие с действующими нормативами информационные стенды во всех подразделениях медицинской организации.  Обновление по мере изменения нормативных актов | | Январь  Январь  В течение года | | Главный врач Руднева Н.С.,  заместитель главного врача по ИТ и ИБ Борисов С.В. | |  |  |
| 1. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | | | |
| Комфортность пребывания в поликлинике, стационаре, филиалах учреждения | Провести оценку состояния и, при выявлении необходимости, ремонт помещений организации;  Оптимизировать навигационные таблички | | Декабрь | | Главный врач Руднева Н.С.  Кореньдясев Е.В. | |  |  |
| Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг в амбулаторной форме | Ежемесячный анализ сроков ожидания приема врача на основании анкетирования получателей услуг.  Рассмотрение возможности оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов с целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг. | | В течение года  В течение года | | заместитель главного врача по лечебной части Натарова Э.В.,  ВРИО заместителя главного врача по поликлинической работе Драчев С.Н. | |  |  |
| 1. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | | | |
| Комфортность получения услуг маломобильными гражданами | Предпринять меры по повышению доступности услуг организации (включая филиалы) для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья. | | В течение года | | Кореньдясев Е.В. | |  |  |
| 1. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | | | | |
| Доброжелательность, вежливость медперсонала поликлиник, стационаров | Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.  Проведение заседаний совета по этике и деонтологии при учреждении.  Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи населению.  Проведение анонимного анкетирования пациентов, по качеству оказания медицинской помощи.  Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками, контактирующими с получателями услуг | | | Январь  Ежеквартально  При поступлении обращений  Ежеквартально  Ежегодно | | Председатель совета по этике и деонтологии Залыгаева О.Н.  Председатель совета по этике и деонтологии Залыгаева О.Н.  Главный врач Руднева Н.С., заместитель главного врача по лечебной части Натарова Э.В., заместитель главного врача по КЭР Климанова А.В.  Заместитель главного врача по КЭР Климанова А.В, председатель комиссии по НОК  Дешко О.О.  Натарова ЭВ |  |  |
| 1. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | | |
| Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг | | Устранение недочетов по всем критериям независимой оценки качества (в том числе соблюдение времени приема) | | Постоянно | | ВРИО заместителя главного врача по поликлинической работе Драчев С.Н. |  |  |