

УТВЕРЖДАЮ



Главный врач ГУЗ «ТДОКБ»

Д.В. Харитонов

2019 г.

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

Государственное учреждение здравоохранения «Тулльская детская областная клиническая больница»
(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 сайте отсутствует раздел «Часто	Обеспечить наличие и функционирование в полном объеме	февраль 2020 г.	Харитонов Д.В. – главный врач		

<p>задаваемые вопросы», не функционируют в полном объеме разделы «Отзывы», «Вопрос – ответ»</p>	<p>дистанционных способов взаимодействия с медицинской организацией, чтобы оперативно отвечать на поступающие от граждан вопросы (разделы «Электронная приемная», «Вопрос – ответ», «Отзывы», «Часто задаваемые вопросы»)</p>		<p>Трофимов И.И. – заместитель главного врача по информационно-техническому обеспечению</p> <p>Колосков С.В. – главный специалист по защите информации</p> <p>Бредихина Г.Н. – главный специалист ОМО</p>		
<p>На сайте не функционирует «Поиск по сайту»</p>	<p>Обеспечить функционирование «Поиска по сайту» для доступности пользования сайтом</p>	<p>февраль 2020 г.</p>	<p>Харитонов Д.В. – главный врач</p> <p>Трофимов И.И. – заместитель главного врача по информационно-техническому обеспечению</p> <p>Колосков С.В. – главный специалист по защите информации</p>		

<p>Не в полном объеме размещена информация на сайте и стендах в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н</p>	<p>Разместить на сайте и стендах информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дата государственной регистрации; - сведения об учредителе; - об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья; - правила и сроки госпитализации; - правила записи на консультацию; - правила записи на обследование. 	<p>Исполнено</p>	<p>Харитонов Д.В. – главный врач</p> <p>Трофимов И.И. – заместитель главного врача по информационно-техническому обеспечению</p> <p>Колосков С.В. – главный специалист по защите информации</p> <p>Бредихина Г.Н. – главный специалист ОМО</p>	<p>Информация на сайте и стендах размещена в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н</p>	<p>октябрь 2019 г.</p>
<p>Форма официального сайта не соответствует требованиям приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н</p>	<p>Привести форму официального сайта в соответствие с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения</p>	<p>Исполнено</p>	<p>Харитонов Д.В. – главный врач</p> <p>Трофимов И.И. – заместитель главного врача по информационно-техническому обеспечению</p> <p>Колосков С.В. – главный специалист по защите</p>	<p>Форма официального сайта приведена в соответствие с требованиями приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 № 956н</p>	<p>октябрь 2019 г.</p>

	Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"		информации Бредихина Г.Н. – главный специалист ОМО		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Невозможность записаться на прием к некоторым врачам-специалистам ДКДЦ	Рассмотреть возможность оптимизации записи на прием к врачам-специалистам ДКДЦ с целью ее доступности и сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг Осуществление мониторинга исполнения медицинскими организациями посещений согласно предварительной записи на прием к врачам-специалистам ДКДЦ	Исполнено Еженедельно в течение года	Харитонов Д.В. – главный врач Шалиманова С.И. – заместитель главного врача по ДКДЦ	Специалисты ДКДЦ ведут прием по направлениям, которые можно получить в поликлинике по месту наблюдения ребенка у врача-педиатра или профильного специалиста. Запись на прием к врачу-специалисту осуществляется через РИСЗ. С сентября 2019 года для каждой	сентябрь 2019 г.

				медицинской организации определен день недели и количество мест, выделенных для записи на прием к врачу-специалисту ДКДЦ, в соответствии с их заявками.	
Наличие очередей возле кабинетов врачей ДКДЦ	Обеспечить контроль администрации медицинской организации за соблюдением времени начала приема врачами ДКДЦ	Ежедневно в течение года	Харитонов Д.В. – главный врач Шалиманова С.И. – заместитель главного врача по ДКДЦ		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Комфортность получения услуг маломобильными гражданами	Продолжить работу по повышению доступности услуг медицинской организации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	В течение года	Харитонов Д.В. – главный врач Родионова З.Г. – заместитель главного врача по технике и строительству		

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

<p>Доброжелательность, вежливость медицинских работников и других сотрудников медицинской организации</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Продолжить работу Совета по этике медицинской организации с целью соблюдения медицинскими работниками норм этики и деонтологии, анализировать на заседаниях Совета, а также на комиссии по стимулирующим выплатам, врачебных конференциях, оперативных совещаниях обращения граждан на некорректное и грубое отношение сотрудников по отношению к пациентам по мере их поступления. 2. Анализ обращений граждан. 3. Проведение независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи (анкетирования). 4. Проведение семинаров, обучающих циклов, врачебных конференций по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии. 5. Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками регистратуры, в т.ч. основным речевым стандартам. 	<p>В течение года</p>	<p>Харитонов Д.В. – главный врач</p> <p>Юхименко Ж.В. – председатель Совета по этике и деонтологии</p> <p>Медведева О.П. – заместитель председателя Совета по этике и деонтологии</p> <p>Бредихина Г.Н. – главный специалист ОМО</p>		
---	--	-----------------------	--	--	--

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Удовлетворенность условиями оказания медицинской помощи</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Устранить нарушения по всем критериям независимой оценки качества, выявленным в ходе опроса, в целях повышения удовлетворенности 	<p>В течение года</p>	<p>Харитонов Д.В. – главный врач</p>		
--	---	-----------------------	--	--	--

	<p>получателей услуг условиями оказания медицинской помощи, а также улучшения имиджа медицинской организации.</p> <p>2. Продолжить проведение независимой оценки качества условий оказания медицинской помощи (анкетирования).</p> <p>3. Продолжить анализ обращений граждан.</p> <p>4. Продолжить проведение личного приема граждан главным врачом и его заместителями.</p> <p>5. Продолжить работу «горячей линии» медицинской организации.</p> <p>6. Продолжить проведение заседаний Общественного совета при медицинской организации с последующим выполнением его решений и рекомендаций.</p>		<p>Трофимов И.И. – заместитель главного врача по информационно- техническому обеспечению</p> <p>Шалиманова С.И. – заместитель главного врача по ДКДЦ</p> <p>Юхименко Ж.В. – заместитель главного по лечебной работе</p> <p>Медведева О.П. – заместитель главного врача по КЭР</p> <p>Кудинова М.П. – заместитель главного врача по ОМР</p> <p>Старостин И.Н. – заведующий отделением медицинской статистики</p> <p>Бредихина Г.Н. – главный специалист ОМО</p>		
--	--	--	--	--	--