УТВЕРЖДАЮ

Заместитель Председателя Правительства - Министр здравоохранения

Пензенской области

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.В. Космачев

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2023 года

**ПЛАН**

**по устранению недостатков, выявленных в ходе**

**независимой оценки качества условий оказания услуг**

ГБУЗ «Городская детская поликлиника»

*(наименование медицинской организации)*

**на 2023 год**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями** | **Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг** | **Плановый срок реализации мероприятия** | **Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)** | **Сведения о ходе мероприятия** | |
| **реализованные меры по устранению выявленных недостатков\*** | **фактический срок исполнения\*** |
| 1. Открытость и доступность информации о медицинской организации | | | | | |
| Разместить на сайте схему проезда до медицинской организации | Добавление на сайт схемы проезда до медицинской организации | Апрель | Специалист по связям с общественностью Мурзаева К.В. |  |  |
| Разместить на сайте информацию о медицинских работниках, оказывающих платные услуги, медицинской организации, включая филиалы (при их наличии) в части:  - фамилия, имя, отчество медицинского работника, занимаемая должность;  - сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);  - сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);  - график работы и часы приема медицинского работника. | Добавление на сайт информации омедицинских работниках, оказывающих платные услуги | Апрель-май | Начальник ПЭО Андреева Т.А.  Специалист по связям с общественностью Мурзаева К.В. |  |  |
| Доработать (скорректировать) информацию о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии) в части:  - сведения из документа об образовании (организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи);  - сведения из сертификата специалиста (срок действия). | Корректировка информации на сайте о медицинских работниках | Апрель | Заведующие детскими поликлиниками  Программист  Борискин Е.А.  Специалист по связям с общественностью Мурзаева К.В. |  |  |
| Убрать с сайта все недействующие ссылки | Оптимизация ссылок | Апрель-май | Специалист по связям с общественностью Мурзаева К.В. |  |  |
| Разместить на стендах (или в ином доступном формате) информацию:  - о почтовом адресе, дате государственной регистрации медицинской организации,  - график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты,  - об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья,  - об адресе территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. | Актуализация и добавление информации на стенды (или в ином доступном формате) | Апрель-май | Заведующие детскими поликлиниками  Специалист по связям с общественностью Мурзаева К.В. |  |  |
| Разместить на стендах (или в ином доступном формате) информацию о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население. | Добавление информации на стенды (или в ином доступном формате) | Май | И.о.главного врача Гришанович Г.М.  Специалист по связям с общественностью Мурзаева К.В. |  |  |
| Разместить на стендах информацию о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии) в части:  - сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);  - сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). | Добавление информации на стенды (или в ином доступном формате) | Май | Заведующие детскими поликлиниками  Программист  Борискин Е.А.  Специалист по связям с общественностью Мурзаева К.В. |  |  |
| 2. Комфортность предоставления услуг | | | | | |
| Провести текущий ремонт санитарно-гигиенических комнат | Ремонт санитарно-гигиенических комнат | В течение года | Директор Седяшев А.В. |  |  |
| Обеспечить пациентов питьевой водой | Приобретение кулера для воды | В течение года | Директор Седяшев А.В. |  |  |
| Организовать достаточное количество мест ожидания | Закупка и ремонт кушеток для ожидания. Обеспечение детских поликлиник достаточным количеством мест для ожидания пациентов | В течение года | Директор Седяшев А.В. |  |  |
| 3. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Разработать «дорожную карту» по обеспечению доступности поликлиник для лиц с ограниченными возможностями (пандусы, поручни, расширенные дверные проемы, оборудованные санитарно-гигиенические помещения и т.д.) | Разработка «Дорожной карты». Улучшение доступной среды для лиц с ограниченными возможностями | В течение года | Директор Седяшев А.В. |  |  |
| Выделить и обозначить на парковке специальное место для автомобилей лиц с ограниченными возможностями. | Обозначение парковки для автомобилей лиц с ограниченными возможностями | В течение года | Директор Седяшев А.В. |  |  |
| Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной информации рельефно-точечным шрифтом Брайля | Изготовление надписей рельефно-точечным шрифтом Брайля | В течение года | Директор Седяшев А.В. |  |  |
| 4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации | | | | | |
| Проводить обучение с врачами и со средним медицинским персоналом по вопросам текущей работы, соблюдения этики и деонтологии | Проведение обучающих семинаров для медицинского персонала по соблюдению этики и деонтологии; по разрешению конфликтных ситуаций | В течение года | Зам.гл.врача по организационно-методической работе Васильева И.С.  Начальник отдела кадров Полеха О.В.  Заведующие поликлиниками |  |  |
| Проводить регулярное обучение коллектива штатными психологами на тему: «Решение конфликтных ситуаций, вежливое отношение с пациентами» | Организация проведения обучения коллектива | В течение года | Зам.гл.врача по организационно-методической работе Васильева И.С.  Начальник отдела кадров Полеха О.В.  Заведующие поликлиниками |  |  |
| 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Обеспечить понятную для пациентов и посетителей навигацию по поликлинике, в приемном отделении и стационарных отделениях | Скорректировать понятную навигацию для посетителей и пациентов | В течение года | Директор Седяшев А.В. |  |  |

И.о.главного врача

ГБУЗ «Городская детская поликлиника» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.М. Гришанович