

СОГЛАСОВАНО:

Председатель Общественного совета при  
ГБУЗ ПК «Чернушинская РБ»

 Н.М. Плишкина

УТВЕРЖДЕНО:

Главный врач  
ГБУЗ ПК «Чернушинская РБ»

 Д.И. Старцев



## ПЛАН

### по устранению выявленных нарушений в ходе проведения независимой оценки качества в 2021 году в ГБУЗ ПК «Чернушинская РБ»

« 22 » ноября 2021 г.

№ п/п	Выявленные недостатки	Мероприятия, планируемые к проведению в медицинской организации с целью устранения выявленных недостатков (причины неустранения нарушения)	Срок выполнения (в том числе, если срок исполнения запланирован не на текущий год)	Ответственный исполнитель (с указанием должности, и контактных данных)
<b>Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации» (на основании анализа официального сайта)</b>				
1.1.2	Отсутствие на сайте раздела «Отзывы потребителей услуг».	Введение на сайте рубрики «Обратная связь» в разделе «О нас».	сделано	Сюзев Александр Анатольевич – администратор телематических служб г. Пермь 8 912 88 12 033 (тел.)
	Отсутствие на сайте результатов проводимой диспансеризации прикрепленного населения.	Размещение результатов диспансеризации взрослого прикрепленного населения.	1 раз в полугодие	Паршакова Оксана Владимировна – зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической работе 8 34 (261) 3-03-47 (раб.)
1.2.	Отсутствие на сайте отзывов потребителей услуг.	Размещение отзывов и комментариев потребителей услуг по результатам их обращений в организацию на основании проведенной НОК.	по мере поступления	Бронникова Инна Владимировна – ответственная за НОК. 8 908 27 57 223 (сот.); 8 34 (261) 4-44-28 (раб.)
1.2.	Отсутствие на сайте раздела с часто задаваемыми вопросами.	Введение на сайте раздела «ВОПРОС-ОТВЕТ».	в работе	Сюзев Александр Анатольевич – администратор телематических служб г. Пермь 8 912 88 12 033 (тел.)

	Отсутствие в рубрике «ВОПРОС-ОТВЕТ» вопросов и ответов на информацию о получении услуг, работе организации и отдельных специалистов и т.п.	Размещение до 10-и наиболее часто задаваемых вопросов и подробных ответов на информацию о получении услуг, работе организации и отдельных специалистов и т.п.	IV квартал 2021 г.	Старцев Дмитрий Геннадьевич – главный врач 8 34 (261) 4-42-99 (раб.)
<b>Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг, в т.ч. время ожидания предоставления услуг».</b>				
2.1.	Отсутствие доступа к питьевой воде.	Приобретение и установка в поликлинической сети диспенсеров с питьевой водой или информирование о месте её приобретения.	IV квартал 2021 г.	Старцев Дмитрий Геннадьевич – главный врач 8 34 (261) 4-42-99 (раб.)
	Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников (в амбулаторных условиях).	Соответствие приёма времени предварительной записи	постоянно	Паршакова Оксана Владимировна – зам. главного врача по амбулаторно-поликлинической работе 8 34 (261) 3-03-47 (раб.)
	Не устраивает питание.	Произвести оценку стола с учётом медпоказаний и при необходимости внести корректировку в меню.	январь-февраль 2022 г.	Садртдинова Елена Геннадьевна – зам. главного врача по медицинской части 8 34 (261) 4-86-31 (раб.)
2.2.	Незначительное число получателей услуг, использующих Единый портал госуслуг.	Проведение информационно-разъяснительной работы с населением в СМИ о возможностях Единого портала госуслуг.	в течение 2022-2023 гг.	Бронникова Инна Владимировна – психолог, ответственная за НОК. 8 908 27 57 223 (сот.); 8 34 (261) 4-44-28 (раб.)
<b>Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов».</b>				
3.1.	Не обеспечены условия доступности информации и комфортного получения услуг для пациентов с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), в частности, инвалидам по зрению и слуху.	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.  Предоставление инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	I квартал 2023 гг.	Старцев Дмитрий Геннадьевич – главный врач 8 34 (261) 4-42-99 (раб.)
			отсутствие специалиста	

Н

Н

**Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы».**

4.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворённости пациентов.	<p>Анкетирование.</p> <p>Рассмотрение вопросов деонтологии в медицинской практике при решении конфликтных ситуаций с пациентами.</p> <p>Практикумы по медицинской этике.</p>	II квартал 2022 г.	Бронникова Инна Владимировна – психолог, ответственная за НОК и добровольчество 8 908 27 57 223 (сог.); 8 34 (261) 4-44-28 (раб.)
<b>Критерий 5. «Удовлетворённость условиями оказания услуг».</b>				
5.	Продолжать поддерживать удовлетворённость получателей услуг условиями осуществления деятельности организации и улучшение её имиджа путём устранения нарушений по всем показателям НОК, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.	<p>Мониторинг удовлетворённости получателей услуг условиями осуществления деятельности организации и улучшение её имиджа путём устранения нарушений по всем показателям НОК, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение ремонтных работ,</li> <li>- обновление материально-технического оснащения,</li> <li>- привлечение кадров, в частности, узких специалистов (кардиолога и эндокринолога во взрослую поликлиническую сеть).</li> </ul>	на постоянной основе, в течение 2022-2023 гг.	Старцев Дмитрий Геннадьевич – главный врач 8 34 (261) 4-42-99 (раб.)

Н

Н