

УТВЕРЖДЕНО
 Приказом главного врача от «06» марта 2024 г.
 № 119/1-02

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2023 году в ГБУЗ «Забайкальский краевой клинический госпиталь для ветеранов войн»

Недостатки, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в планы мероприятий	Плановый срок реализации мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием ФИО и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятий	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации					
98 баллов Информация, размещённая на сайте, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014г №956н, а так же приказу МЗРФ от 04.05.2018г №201н. На информационных ресурсах организации не представлена информация: место нахождения и схема проезда, дата государственной регистрации, органы управления, вакантные	1. Разработать и ввести в действие внутренний регламент размещения информации на сайте организации, устанавливающий конкретные сроки размещения и актуализации необходимой информации, определяющий уполномоченных сотрудников,	Выполнено до 01.04.24г	Программист	С результатами проверки не согласны, перечисленные «нарушения» отсутствуют. 1. На официальном сайте учреждения имеются данные о месте нахождения организации и схеме проезда, так же отмечена дата государственной регистрации, имеется информация об органах управления, о вакантных должностях и правила внутреннего распорядка для потребителей услуг, адреса электронной почты и контактные	Информация на сайте размещена своевременно

<p>должности, правила внутреннего распорядка для потребителей услуг, адреса электронной почты, телефоны.</p> <p>Информация об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам мед.помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год. ФИО 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 приёма медицинского работника, отзывы потребителей услуг.</p>	<p>ответственных за полноту и своевременность размещения информации на сайте организации.</p> <p>2. Разместить на сайте блок информации о количестве свободных мест по различным видам услуг и категориям получателей услуг (в соответствии со спецификой организации).</p> <p>3. Обеспечить еженедельную актуализацию информации о количестве свободных мест для приема получателей услуг.</p> <p>4. Оптимизировать структуру сайта и реализовать на сайте инструменты поиска информации (поисковую строку, меню быстрого доступа, карту сайта и т.п.). Обеспечить возможность доступа к необходимой информации не более, чем за 3 клика.</p> <p>5. Создать на сайте раздел по НОК, разместить в нем количественные результаты оценки предыдущих периодов, планы мероприятий и сведения об их</p>			<p>телефоны.</p> <p>2. Имеется исчерпывающая информация об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам; информация о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год.</p> <p>3. Имеется необходимая информация о сотрудниках, оказываемых в ГБУЗ «ЗККГВВ» мед.услуги пациентам: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника и занимаемая им 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).</p> <p>4. Указан график работы и часы приема медицинского учреждения, отзывы потребителей услуг.</p>	
--	--	--	--	--	--

	выполнении, сроки проведения независимой оценки качества в текущем периоде, план мероприятий текущего года				
II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги					
95 баллов Пациенты не удовлетворены наличием и доступность санитарно – гигиенических помещений.	Повысить доступность санитарно – гигиенических помещений.	Выполнено до 25.12.2024г	Начальник хозяйственной части	С результатами проверки категорически не согласны, перечисленные «нарушения» отсутствуют. В ГБУЗ «ЗККГВВ» двухместные палаты с отдельным санузлом в каждой палате. Санузлы оборудованы поручнями и сигнальными кнопками для вызова мед.персонала.	Перечисленные «нарушения» отсутствуют
III. Доступность услуг для инвалидов					
77 баллов В организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в п3.1 и 3.2 Приказа МЗ РФ от 04мая 2018г №201н» Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг мед.организациями, в отношении проводится независимая оценка». 1. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.	1. Обеспечить размещение специальных парковочных мест рядом друг с другом. 2. Обеспечить обозначение их местонахождения указателем, расположенным рядом с главным входом в здание, а также обозначение их наземной разметкой не только на поверхности парковки, но и с помощью вертикального	Выполнено		В ГБУЗ «ЗККГВВ» входная группа оборудована пандусами, имеется выделенная стоянка непосредственно на территории госпиталя для автотранспортных средств инвалидов, имеются поручни по всему периметру учреждения, имеется достаточное количество сменных кресел-колясок, все санитарно-гигиенические помещения адаптированы и комфортны для посещения маломобильным пациентом, дверные проёмы расширены и позволяют прохождению кресла-коляски. В ГБУЗ «ЗККГВВ» отсутствует	

	<p>знака.</p> <p>3. Обеспечить нанесение на проезжей части на прилегающей к организации территории разметки для пешеходных или велодорожек</p>			<p>грузовой лифт, работа по его приобретению и установке ведётся.</p>	
<p>2. Наличие специально оборудованных санитарно – гигиенических помещений в организации.</p>	<p>Оборудовать санитарно-гигиеническое помещение с установкой необходимого специального оборудования для инвалидов (тактильная табличка со шрифтом Брайля и тактильная мнемосхема для санузла на входе, специальный унитаз высотой 50 см, поручни для раковины и унитаза, настенные поручни, крючок для костылей, тактильные конус-навигаторы противоскользящие, контрастная лента для дверных проемов)</p>	<p>Выполнено до 25.12.2024г.</p>		<p>В ГБУЗ «ЗККГВВ» двухместные палаты с отдельным санузлом в каждой палате. Санузлы оборудованы поручнями и сигнальными кнопками для вызова мед.персонала.</p>	<p>Перечисленные «нарушения» отсутствуют</p>
<p>3. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля.</p>	<p>Закупить и установить оборудование, обеспечивающее дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации с использованием</p>	<p>Выполнено до 25.12.2024г</p>		<p>Вся необходимая медицинская помощь пациентам с ограничениями по зрению и слуху в ГБУЗ «ЗККГВВ» оказывается в соответствии с лицензией на оказание мед.помощи. Имеется дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным</p>	<p>Перечисленные «нарушения» отсутствуют</p>

	<p>визуально-акустических систем, специальных табло, воспроизводящих визуально-речевые сообщения; звуковых маяков для воспроизведения аудиосообщений с целью информирования незрячих и слабовидящих посетителей</p>			<p>шрифтом Брайля, пациенты сопровождаются на процедуры и обследования медицинским работником</p>	
<p>4. Возможность предоставления инвалиду по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>	<p>Ввести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) В случае отсутствия такой возможности – заключить договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости. <i>Или</i> Направить на обучение по программе подготовки сурдопереводчиков сотрудника организации, в функционал которого входит регулярное взаимодействие с инвалидами по слуху</p>	<p>До 01.04.24г</p>		<p>Вся необходимая медицинская помощь пациентам с ограничениями по зрению и слуху в ГБУЗ «ЗККГВВ» оказывается в соответствии с лицензией на оказание мед.помощи. Имеется дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, пациенты сопровождаются на процедуры и обследования медицинским работником. Ввести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) не представляется возможным. Заключение договора с организациями социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости не представляется возможным. Направить на обучение по программе подготовки сурдопереводчиков сотрудника организации, в функционал которого входит регулярное взаимодействие с</p>	

инвалидами по слуху не представляется
возможным.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

100 баллов

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

95 баллов

Повысить уровень
удовлетворенности условиями
оказания услуг в целом

1. Провести внутренний аудит системы менеджмента качества в структурных подразделениях организации с целью реализации превентивных мер, направленных на совершенствование условий оказания услуг по перечню недостатков, выявленных в других организациях или структурных подразделениях (управление по прецедентам)
2. Провести анкетирование среди получателей социальных услуг, направленное на выявление глубинных причин неудовлетворенности условиями оказания услуг
3. Разработать карты клиентского пути, направленные на уточнение и оптимизацию

Выполнено до 01.06.2024г и проводится регулярно в системе

Заместитель гл. врача по лечебной работе

1. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности проводится в соответствии с приказом МЗ РФ от 31.07.2020 №785н.
2. Регулярно проводится анкетирование среди получателей социальных услуг, направленное на выявление глубинных причин неудовлетворенности условиями оказания услуг.
3. Проводится информационная кампания по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации, возможных льготах и пр. (разработаны и изготовлены памятки, буклеты, выпускаются статьи, выходят видеоролики в СМИ и т.п.)

	сценариев и условий оказания услуг в организации 4. Разработать и провести информационную кампанию по информированию граждан о формах и видах оказываемых услуг, существующих преимуществах получения их в данной организации, возможных льготах и пр. (изготовление памяток, буклетов, написание статей в СМИ и т.п.)				
--	---	--	--	--	--

Главный врач



Р.С. Романова