

**План мероприятий**

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 1 Копейск»**  
(наименование организации, в отношении которой проводилась независимая оценка)

на 2020 год

УТВЕРЖДАЮ  
Министр здравоохранения  
Челябинской области  
Ю. А. Семёнов  
  
«до» Сентября 2020 г.

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 (заполняется на <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> )	Фактический срок реализации
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
1. На стендах отсутствует информация: — о численности получателей медицинских услуг по формам медицинского обслуживания и видам медицинских услуг за счет бюджетных ассигнований; — о численности получателей медицинских услуг по формам медицинского обслуживания и видам медицинских услуг в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;	Разместить информацию.	В течение 2020 года	Заместитель главного врача по экономике Фалалеева Ольга Александровна, Ведущий юрист-консультант Кузмауль Наталья Николаевна, Специалист по связям с общественностью Ерыкалина Андриса Юрьевна		

<p>— 0 Материально-техническом обеспечении предоставления медицинских услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления медицинских услуг, условия питания и обеспечение охраны здоровья пациентов медицинскими услугами, доступ к информационным системам в сфере медицинского обслуживания и сети Интернет);</p> <p>— 0 количестве свободных мест для приема пациентов медицинскими услугами по формам медицинского обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований;</p> <p>— 0 количестве свободных мест для приема пациентов медицинскими услугами по формам медицинского обслуживания, оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>— 0 объеме предоставляемых медицинских услуг за счет бюджетных ассигнований;</p> <p>— 0 объеме предоставляемых медицинских услуг в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</p> <p>— 0 финансово-хозяйственной</p>					
--	--	--	--	--	--

<p>Деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о коллективном договоре;</li> <li>- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере медицинского обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;</li> </ul>					
<p>2. На официальном сайте отсутствует информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о численности поставателей медицинских услуг по формам медицинского обслуживания и видам медицинских услуг за счет бюджетных ассигнований;</li> <li>- о численности поставателей медицинских услуг по формам медицинского обслуживания и видам медицинских услуг в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;</li> <li>информации о материально-техническом обеспечении предоставления медицинских услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления медицинских услуг;</li> <li>- условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей медицинских услуг, доступ к информационным системам в сфере медицинского обслуживания и сети Интернет);</li> </ul>	<p>Разместить информацию.</p> <p>требуемую</p>	<p>В течение 2020 г.</p>	<p>Заместитель главного врача по экономике Фалалеева Ольга Александровна, Ведущий юрист-консультант Кусмауль Наталья Николаевна, Специалист по связям с общественностью Ерыкалина Анфиса Юрьевна</p>		

- о количестве свободных мест для приема получателей медицинских услуг по формам медицинского обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований;
- о количестве свободных мест для приема получателей медицинских услуг по формам медицинского обслуживания, оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- об объеме предоставляемых медицинских услуг за счет бюджетных ассигнований;
- об объеме предоставляемых медицинских услуг в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;
- о финансово-хозяйственной деятельности;
- о правилах внутреннего трудового распорядка;
- о коллективном договоре;
- о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере медицинского обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний.

На официальном сайте	На официальном сайте ГБУЗ	2 квартал	Специалист по	На официальном	
----------------------	---------------------------	-----------	---------------	----------------	--

<p>Медицинской организации отсутствует информация о следующих дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– раздел «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>– Техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</li> </ul>	<p>«ГБ № 1 г. Копейск» создать раздел «Часто задаваемые вопросы» и обеспечить его функционирование</p>	2020 г.	<p>связям с ответственностью Ерыкалина Анфиса Юрьевна</p>	<p>сайте ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» размещен баннер для интерактивного опроса граждан (анкетирование) в рамках независимой оценки качества услуг.</p>	
--	--	---------	---	---	--

**II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги**

<p>Недостаточный уровень комфортности оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>– отсутствие понятной навигации внутри медицинской организации;</li> <li>– отсутствие питьевой воды.</li> </ul>	<p>Улучшить условия комфортности оказания услуг, обеспечить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;</li> <li>– наличие и понятность навигации внутри медицинской организации;</li> <li>– наличие и доступность питьевой воды.</li> </ul>	В течение 2020 года	<p>Заместитель главного врача по АХЧ Ивакина Татьяна Александровна</p>		
--	--	---------------------	--	--	--

**III. Доступность услуг для инвалидов**

<p>Недостаточный уровень доступности медицинских услуг для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– отсутствуют кресла –</li> </ul>	<p>1. Приобрести сменные кресла-коляски;</p> <p>2. оборудовать санитарно-гигиенические помещения для</p>	В течение 2020 года	<p>Заместитель главного врача по АХЧ Ивакина Татьяна</p>		
--	--	---------------------	--	--	--

<p>коляски;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в Медицинской организации;</li> <li>- отсутствует дублирование для инвалидов по зрению дублирование звуковой и зрительной информации;</li> <li>- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- предоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.</li> </ul>	<p>Удобства инвалидов;</p> <p>3. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p>	<p>Александровна</p>	
---	---	----------------------	--

**IV. Добросовестность, вежливость работников Медицинской организации**

Продолжить работу	по Работы Комиссии	по В течение	Ведущий
-------------------	--------------------	--------------	---------

<p>Повышению доброжелательности и вежливости работников.</p>	<p>Медицинской этике; Проведение врачебных и сестринских конференций по вопросам этики и деонтологии</p>	<p>2020 г.</p>	<p>юрисконсульт Кусмауль Наталья Николаевна; Заместитель главного врача по медицинской части (хирургия) Супрун Александр Николаевич; Заместитель главного врача по медицинской части (терапия) Макарова Полина Валерьевна; Заместитель главного врача по медицинской части (акушерство и гинекология) Кондюкова Надежда Николаевна; Заместитель главного врача по поликлинике Кондакова Лариса Ивановна, Главная медицинская сестра Фазрахманова Альфия</p>		
--	--	----------------	---	--	--

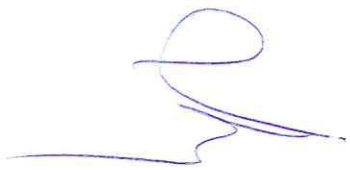
Казыхановна

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<p>Повысить удовлетворенности оказания услуг, в частности, создать условия для готовности получателей рекомендовать организацию.</p> <p>Повысить уровень удовлетворенности оказания услуг, в частности, улучшить навигацию в помещениях организации (предоставление информации о размещении кабинетов, подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др).</p>	<p>уровень условиями</p>	<p>1. Установить целевой показатель удовлетворенности населения медицинской помощью (в процентах от числа опрошенных), не ниже 38%, установленного Территориальной программой государственной гарантии на 2020 год, в том числе:</p> <p>В амбулаторных условиях – не ниже 38%;</p> <p>В стационарных условиях - не ниже 45%</p> <p>2. Проводить ежеквартальное анкетирование пациентов в рамках мероприятий по внутреннему контролю качества безопасности медицинской деятельности по графику плановых проверок.</p>	<p>В течение 2020 г.</p> <p>Главный врач Алешкевич Алексей Викторович, Заместитель главного врача по медицинской части (хирургия) Супрун Александр Николаевич; Заместитель главного врача по медицинской части (терапия) Макарова Полина Валерьевна; Заместитель главного врача по медицинской части (акушерство и гинекология) Кондюкова Надежда Николаевна; Заместитель главного врача по поликлинике Кондакова Лариса Ивановна; Заместитель главного врача по</p>		
--	--------------------------	--	--	--	--

			контролю качества Медицинской Помощи Соколова Елена Геннадьевна; Главная Медицинская сестра Фазрахманова Альфия Казыхановна		
--	--	--	--	--	--

Главный врач



А.В.Алешкевич