**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки**

**качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тульской области,**

**на 2022 год**

ГУЗ «Тульская областная клиническая больница №2 им. Л.Н. Толстого»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| 1. Открытость и доступность информации об организации | | | | | | | | |
| На информационных стендах выявлена неактуальная информация | Ежемесячный мониторинг актуальности информации, размещенной на информационных стендах и сайте учреждения | | ежемесячно | | Главный врач Даильнев В.И.  Начальник информационного отдела Аннушкин И.А. | |  |  |
| 1. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | | | | |
| Несоблюдение установленных сроков предоставления услуги по предварительной записи | Организация контроля за сокращением очередей в поликлинике и предоставлением услуги «Электронная запись к врачу»:  -обеспечение соблюдения времени приема врачами;  -проведение ежедневного мониторинга соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи;  -своевременное информирование пациентов о задержке времени приема (тяжелый пациент, оказание неотложной помощи и т. д. ) | | В течение года | | Зам. главного врача по поликлинической работе Шишкова А.Н. | |  |  |
| 1. Доступность услуг для инвалидов | | | | | | | | |
| Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в стационаре. | Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля в стационаре. | | 2 квартал 2022г | | Главный врач Даильнев В.И.  Зам. главного врача по хозяйственным вопросам Дубинин А.Э. | |  |  |
| 1. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | | | | |
| Неудовлетворенность отношением сотрудников, осуществляющих первичный контакт, и врачей на приеме в поликлинике | Проведение обучающих семинаров с медицинским персоналом по соблюдению норм этики и деонтологии | | | 2 и 4 кварталы 2022 | | Зам. главного врача по поликлинической работе Шишкова А.Н. |  |  |
| 1. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | | | |
| Неготовность получателей услуг рекомендовать учреждение | | Устранить выявленные недостатки при проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждении (улучшение показателей среднего времени ожидания пациентов при предоставлении услуг, обеспечение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья). | | В течение года | | Зам. главного врача по поликлинической работе Шишкова А.Н. |  |  |