

**ПЛАН**  
**мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**ГБУЗ «Забайкальский краевой перинатальный центр»**

(наименование организации)

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по совершенствованию качества условий оказания услуг организацией для включения в план мероприятий	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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
100 баллов Отсутствует на стендах организации: 1. Место нахождения организации и схема проезда  2. Информация о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	1. Разместить на информационных стойках информацию о месте нахождения ГБУЗ «ЗКПЦ» и схеме проезда до МО  2. Разместить на сайте и на информационных стойках показатели качества медицинской помощи по ГБУЗ «ЗКПЦ» на 2024 год	До 01.04.2024	Л.Д. Дудкина, заместитель главного врача по клинико-экспертной работе М.А. Туранова – заместитель главного врача по организационно-методической работе	1. Для ориентировки на территории и в здании ГБУЗ «ЗКПЦ» имеется понятная навигация. На сайте и информационных стойках размещена карта места нахождения организации с указанием номеров маршрутных такси и автобусов, на которых можно доехать до ГБУЗ «ЗКПЦ» 2. Информация о показателях качества медицинской помощи по ГБУЗ «ЗКПЦ» на 2024 год размещена на сайте и на информационных стойках	15.03.2024г.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b>					

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

<p>85 баллов Пациенты не удовлетворены длительностью ожидания приема врачей</p>	<p>Проанализировать причины длительного ожидания пациентами приема врачей. При проведении дистанционных консультаций использовать возможности акушерского дистанционного консультативного центра (АДКЦ) для записи пациентов края на прием к специалистам ЗКПЦ. При необходимости записи для проведения плановых очных консультаций пациентов из районов края медицинским работникам учреждений 1-го уровня использовать портал Medreg75.ru</p>	<p>До 01.04.2024</p>	<p>О.В. Кравцова – заведующий консультативно-диагностическим центром В.Г. Анищук – заведующая акушерского дистанционного консультативного центра</p>	<p>При проведении заочных консультаций врачами-консультантами АДКЦ при необходимости проводится запись пациентов на прием к специалистам ЗКПЦ.</p>	<p>Январь 2024г</p>
---	---	--------------------------	--	--	---------------------

**III. Доступность услуг для инвалидов**

<p>92 балла В организации отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>	<p>Приобрести таблички, надписи, знаки и графическую информацию, выполненную рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>	<p>2024-2025гг. (с учетом финансовой возможности учреждения)</p>	<p>К.Е. Алимасова, начальник хозяйственного отдела</p>		
<p>В организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Заклучить договор с организацией системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>До 01.07.2024</p>	<p>Е.Н. Агафонова – главный врач</p>		

<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>					
99 баллов Не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников приемного отделения call-центра, регистратуры	Повысить уровень доброжелательности персонала организации при первичном контакте медицинского персонала приемного отделения coll-центра, регистратуры с пациентом по этике и деонтологии, стандартам общения при и получения услуг в ГБУЗ «ЗКПЦ».	В течение года	Психолог Петунина Н.В. Старшая акушерка клиничко – диагностического центра Сулоева Е.А.	С медицинским персоналом приемного отделения, call-центра, регистратуры проводится работа по доброжелательному, вежливому общению с пациентами при первичном контакте и получении услуг в ГБУЗ «ЗКПЦ». В частности проведены тренинги с психологом. В учреждении ежеквартально проводится анкетирование пациентов, в том числе и по вопросам доброжелательного отношения регистраторов, акушерок приемного отделения. Разработаны и внедрены речевые модули при общении с пациентами.	Тренинги проводятся ежеквартально. Проводятся аудиты по ВКК и БМД по направлению идентификации, приемственности - ежеквартально
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
99 баллов Удовлетворенность навигацией внутри МО	Оформление навигации внутри и вне МО.	До 01.04.2024г	Заведующие отделениями, старшие мед. сестры отделений, старшие акушерки поликлиники	Навигация внутри и вне МО отработана	Февраль 2024

Исполнитель: Дудкина Лариса Дмитриевна  
8 (3022) 28-38-86 (доб.5)