

ОТЧЕТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества оказания услуг
ГБУЗ «Центральная районная больница»
Эльбурского муниципального района
на 2023 год

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГБУЗ «ЦРБ» Эльбурского
муниципального района

Х.И. Тилова
« 21 » декабря 2023г.

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

Продолжить работу над повышением уровня комфортности и доступности получения медицинских услуг	Актуализация информации на информационных стендах о результатах проводимой дистансервизации населения, порядка прохождения дистансервизации и профилактических осмотров.	I квартал 2023 года	Заместитель главного врача по поликлинической работе А.И. Тилова	информация на информационных стендах о результатах проводимой дистансервизации населения, порядка прохождения дистансервизации и профилактических осмотров актуализирована, доступна	I квартал 2023г

<p>стендах о правилах записи на первичный прием, консультацию.</p>	<p>обследование, правила подготовки к диагностическим исследованиям пациента.</p>		<p>информационных стендах и официальном телеграм канале о правилах записи на первичный прием, консультацию, обследование, правила подготовки к диагностическим исследованиям пациента.</p>	
<p>Продолжать работу над повышением уровня комфорта и доступности получения медицинских услуг.</p>	<p>Актуализировать на информационный стендах сведения о медицинских работниках, включая филиалы: -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 приема медицинского работника.</p>	<p>1 квартал</p>	<p>Заместитель главного врача по поликлинической работе А.И. Тилова, заместитель главного врача по лечебной работе А.С. Гулиева</p>	<p>Постоянно</p>
			<p>На информационных стендах актуализованна информация о медицинских работниках, включая филиалы: -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</p>	<p>1 квартал</p>

<p>На сайте не в полном объеме представлена информация о правилах внутреннего распорядка для потребителей услуг</p>	<p>Дополнить и актуализировать на информационный стендах и на сайте в части правил внутреннего распорядка (режим и график работы учреждения; порядок , правила , сроки госпитализации).</p>	<p>I квартал</p>	<p>Начальник информационного отдела А.М. Шаов</p>	<p>действия); - график работы и часы приема медицинского работника. на информационных стендах и на официальном сайте в части правил внутреннего распорядка (режим и график работы учреждения; порядок , правила , сроки госпитализации) информация актуализируется постоянно</p>	
---	---	------------------	---	---	--

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>Продолжать работу над повышением уровня комфортности и доступности получения медицинских услуг.</p>	<p>Совершенствование работы по сокращению очередей на прием к врачу: - перераспределение потока пациентов для создания равномерной нагрузки для врачей; Информирование пациентов о возможности предварительной электронной записи; - оптимизация работы кабинетов выдачи справок и направлений;</p>	<p>В течение года</p>	<p>Заместитель главного врача по поликлинической работе А.И. Тилова.</p>	<p>Организована работа по сокращению очередей на прием к врачу: - перераспределение потока пациентов для создания равномерной нагрузки для врачей; Информирование пациентов о возможности предварительной электронной записи; - оптимизация работы кабинетов выдачи</p>	<p>2023г</p>
--	---	-----------------------	--	---	--------------

<p>Необходимость проведения ремонтных работ, потребность в наличии горячей воды.</p>	<p>Контроль за наличием горячей воды в отделениях стационара. Своевременный ремонт кулеров. Закупка требуемого количества кулеров. - ремонт гардероба</p> <p>Проведение капитального ремонта в поликлиническом отделении, врачебной амбулатории с. Кенделген.</p>	<p>2 квартал</p> <p>3-4 квартал</p>	<p>Заместитель главного врача по хозяйственным работам В.М. Тебердиев</p> <p>Заместитель главного врача по хозяйственным работам В.М. Тебердиев</p>	<p>справок и направлений; оповещение через социальные сети нашего учреждения и Администрации Эльбрусского района о возможности дист-ой записи</p> <p>В связи с подготовкой к капитальному ремонту Поликлиники, запланированному на 2024 г. горячее водоснабжение не проводилось, но на краны установлены системы подогрева воды.</p> <p>Проведение капитального ремонта амбулатории с.Кенделген запланировано на 2024 год по Федеральной программе «Модернизация первичного звена», подготовлена и сдана вся необходимая документация</p>	<p>3 квартал</p> <p>2024-2026гг.</p>
--	---	-------------------------------------	---	---	--------------------------------------

III. Доступность услуг для инвалидов

<p>Недостаточная доступность услуг для маломобильных граждан</p>	<p>Совершенствование работы по созданию комфортных условий и повышению доступности услуг для маломобильных граждан:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация приема маломобильных граждан на первых этажах, наполненные и настенные указатели, оснащение пандусами. - приобретение подъемников, обеспечение дополнительных посадочных мест в холлах и перед кабинетами специалистов, установка кулеров с водой и одноразовыми стаканами, закупка необходимой мебели, маткого инвентаря. - закупить недостающие кулеры в необходимом количестве. - установление табличек для идентификации помещений с использованием рельефно-линейного шрифта, рельефно-точечного шрифта Брайля для людей с нарушением зрения; - пандус для въезда маломобильных групп граждан; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - обеспечить возможность предоставления услуг инвалидам по слуху (по слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлопереводчика); - установить альтернативную версию официального сайта ГБУЗ «ЦРБ» Эльбрусского района в ИТС «Интернет» для инвалидов по зрению; - противоскользящие полосы на проступах краевых ступеней лестничных маршей 	<p>В течении года</p>	<p>Заместитель главного врача по поликлинической работе А.И. Тилова;</p> <p>главного врача по хозяйственной части В.М. Тебердиев</p>	<p>Организован прием маломобильных граждан на первых этажах, наполненные и настенные указатели, оснащение пандусами.</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечены дополнительные посадочные места в холлах и перед кабинетами специалистами, расставлены маленькие бутылки с водой, закуплен мягкий инвентарь. - установление табличек для идентификации помещений с использованием рельефно-линейного шрифта, рельефно-точечного шрифта Брайля для людей с нарушением зрения; - пандус для въезда маломобильных групп граждан; - установили альтернативную версию официального сайта ГБУЗ «ЦРБ» Эльбрусского района в ИТС «Интернет» для инвалидов по зрению; 	<p>2023г</p>
--	--	-----------------------	--	---	--------------

				- противоскользкие полосы на проступях краевых ступеней лестничных маршей	
--	--	--	--	--	--

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

Вопросы доброжелательности и вежливости персонала	<p>1. Проведение собраний по вопросам этики с рассмотрением обращений граждан на грубое и невнимательное отношение персонала.</p> <p>2. Проведение тренингов, обучающих семинаров с медицинским персоналом по соблюдению норм этики и деонтологии.</p>	Ежеквартально	Зам главного врача по организационно-методической работе З.А. Тебердиева; заместитель главного врача по клинико-экспертной работе С.К. Байсултанова	<p>1. За 2023 год было 2 обращения с жалобой на грубое отношение персонала, оба случая рассмотрены комиссионно, взяты объяснительные с мед работников, вынесены замечания с внесением в личное дело</p> <p>2. Проведены тренинги и беседы, обучающие семинары с медицинским персоналом по соблюдению норм этики и деонтологии.</p>	В 2023г
---	--	---------------	---	--	---------

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Продолжать работу над повышением уровня комфортности и доступности получения медицинских услуг	<p>1. Реализация комплекса мер, направленного на противодействие коррупции, включая возможность обращения на личные номера телефонов руководящего состава, размещение информации на сайте, организацию личного граждан руководителем, заместителями руководителя.</p> <p>2. Проведение анкетирования и опросов среди пациентов с целью мониторинга удовлетворенности пациентов оказанными услугами.</p>	В течение 2023г.	Заместитель главного врача по организационно-методической работе З.А. Тебердиева; заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	<p>Во всех структурных подразделениях нашего учреждения размещена информация по противодействию коррупции. Также размещены личные номера руководящего состава.</p> <p>2. Постоянно проводятся анкетирования и опросов среди</p>	в течение 2023 года
--	---	------------------	---	---	---------------------

		С.К. Байсултанова; заместитель главного	пациентов с целью мониторинга удовлетворенности пациентов оказанными услугами.	
--	--	---	--	--

<1> Разделы плана формируются в соответствии с критериями независимой оценки качества, установленными Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", федеральными законами "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", "Об образовании в Российской Федерации", "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

<2> Графа "Сведения о ходе реализации мероприятия" заполняется на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Главный врач

ГБУЗ «Центральная районная больница» Эльбурского района



Тилов Х.И.

Исп.: Тебердиева З.А.
Тел.: 89287079779