

УТВЕРЖДАЮ

И.о. главного врача Голикова Н.М.
(ф.и.о. руководителя)



(дата)

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2024 году

ГБУЗ Московской области «Жуковская областная клиническая больница»
(наименование организации)

на 2025 год

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
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Недостатков не выявлено					
II. Комфортность условий предоставления услуг					

Показатели удовлетворённости комфортностью оказания услуг менее 100%.	Совершенствовать работу по выявлению потребностей граждан в части комфортности оказания услуг	постоянно	Заместитель главного врача по КЭР Голикова Н.М. Заместитель главного врача по АПП Тинис О.Н.	В ГБУЗ МО «Жуковская ОКБ» организованы «Служба Заботы» и «Служба Здоровья», с выделенным телефонным номером, расположенным на всех информационных стендах и официальном сайте больницы, по которому пациенты могут задать все интересующие вопросы и обратиться с любой возникшей проблемой. Ежедневно сотрудниками колл-центра данных служб принимается более 50 обращений	постоянно

III. Доступность услуг для инвалидов

Снижена удовлетворённость условиями доступности для инвалидов.	Совершенствовать систему взаимодействия с пациентами с инвалидностью, ограниченными возможностями здоровья и ограниченной мобильностью.	2027	Заместитель главного врача по АХЧ Билан А.В. Главный инженер Рысенков А.В.	В ГБУЗ МО «Жуковская ОКБ» в настоящее время проводится капитальный ремонт, в результате которого будут реализованы все необходимые условия доступности для инвалидов и значительно улучшены условия пребывания пациентов в целом	2027

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

Снижена удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, отвечающих за первичный контакт и информирование.	Провести обучение персонала организации по вопросам этики и деонтологии	1 квартал 2025г	Главная медицинская сестра Харитонов А.Б. Заместитель главного врача по КЭР Голикова Н.М.	Разработаны речевые модули для администраторов и регистраторов. Постоянно проводится работа с медицинским персоналом по совершенствованию реализации принципов этики и деонтологии и улучшению коммуникации с пациентами	1 квартал 2025г

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Снижены показатели удовлетворённости условиями оказания услуг.	Проводить опросы и иную работу пациентами по выявлению потребностей, определению и устранению причин недовольства.	2027	Заместитель главного врача по АХЧ Билан А.В. Главный инженер Рысенков А.В. Заведующий канцелярией Миколова Е.В.	В ГБУЗ МО «Жуковская ОКБ» в настоящее время проводится капитальный ремонт, в результате которого будут реализованы все необходимые условия доступности для инвалидов и значительно улучшены условия пребывания пациентов в целом. Выявление потребности пациентов проводится постоянно путем проведения опросов пациентов по удовлетворенности	2027
--	--	------	---	--	------

				качеством оказания медицинской помощи и размещением QR-кодов с целью возможности реализации дистанционного и анонимного обращения. Своевременно и в полном объеме проводится работа с обращениями пациентов и их родственников.	

* **Графа** "Сведения о ходе реализации мероприятия" не заполняется при формировании плана.
