

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой
оценки качества условий оказания услуг ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА
МОСКВЫ "НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ ИМЕНИ
Г.Е. СУХАРЕВОЙ ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ" на 2023**

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (ФИО и должность) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
|---|--|--------------------------------------|--|--|-----------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| 2 - критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления | | | | | |
| Не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг 13,3% респондентов | Повысить комфортность условий предоставления услуг | 31.12.2022 | Столетов И.В. / Кудряш Т.И. / Эпов А.Ю. заместитель директора по хозяйственной части / заместитель директора / эпидемиолог | Организован контроль за наличием очередей, санитарным состоянием помещений, зон ожидания, санитарных комнат, доступностью записи на прием. Усилена обратная связь и расширены способы ее получения | 31.12.2022 |

| недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (ФИО и должность) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
|--|---|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| Несвоевременно предоставлена медицинская услуга (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/ диагностического исследования/плановой госпитализации) 17,5% респондентов | Привести в соответствие соблюдение установленных сроков ожидания предоставления медицинских услуг (приема врача/ диагностического исследования/плановой госпитализации). Оптимизация записи на прием Оптимизация расписания приема специалистами | 31.01.2023 | Марченко Э.В. / Жук Е.И. начальник отдела информационных технологий / заведующий консультативно-диагностическим отделением | Приведены в соответствие сроки ожидания предоставления медицинских услуг (приема врача/диагностического исследования/ плановой госпитализации) установленным. Усилен контроль | 31.01.2023 |
| 5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг | | | | | |
| Не готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи 10% респондентов | Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг, позволяющим рекомендовать медицинскую организацию | 31.01.2023 | Мельникова Е.Н. специалист по связям с общественностью | Информирование о деятельности ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» в официальных социальных сетях (VK, Телеграм-канал, ОК). Регулярные рассылке по базе контактов родителей пациентов ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» информационных бюллетеней. Участие специалистов ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» в ежегодных психопросветительских фестивалях. Регулярное проведение специалистами ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» вебинаров для родителей пациентов. | 31.01.2023 |
| Не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации 20% | Оптимизация навигации внутри ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» | 31.12.2023 | Ляпина Е.С. заместитель директора | Оптимизирована навигация внутри ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ». Кабинеты и вспомогательные помещения оснащены информационными табличками | 31.12.2023 |
| Не удовлетворены условиями оказания услуг в медицинской | Повысить долю получателей услуг, в целом удовлетворенных | 31.01.2023 | Критченко Е.С. / Столетов И.В. / Кудряш Т.И. | Укреплен кадровый потенциал высококвалифицированными специалистами. Постоянно | 31.01.2023 |

| недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (ФИО и должность) | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|---|--|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| | | | | | |
| организации 10% респондентов | в медицинской организации | | кадров / заместитель директора по хозяйственной части / заместитель директора | медицинских работников путем обучения на курсах повышения квалификации Усилен контроль за доступностью, комфортностью и удовлетворенностью оказания услуг пациентам | |
| 3 - критерий доступности услуг для инвалидов | | | | | |
| Не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов 20% респондентов | Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в амбулаторных условиях 80% респондентов, в стационарных условиях | 31.01.2023 | Ляпина Е.С. заместитель директора | Обеспечен контроль организации доступности предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями | 31.01.2023 |
| Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Обеспечить доступность предоставления услуг инвалидам (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации) | 31.12.2023 | Базюченко Е.В. начальник технического отдела | "Выполнен комплекс мероприятий по обеспечению доступа инвалидов и иных маломобильных групп населения в ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» (гражданско-правовой договор бюджетного учреждения № 207/23(ММГН) от 21.07.2023 г. между ГБУ «Дирекция развития объектов здравоохранения города Москвы» и ООО «МЕРКУРИЙ», гражданско-правовой договор бюджетного учреждения № 216/23(ММГН) от 31.07.2023 г. между ГБУ «Дирекция развития объектов здравоохранения города Москвы» и ООО «МЕРКУРИЙ»)" | 30.01.2024 |
| Отсутствует дублирование надписей, знаков и другой текстовой и графической информации знаками, выполненными | Обеспечить дублирование информации шрифтом Брайля | 31.12.2023 | Базюченко Е.В. начальник технического отдела | Обеспечено дублирование информации шрифтом Брайля (гражданско-правовой договор бюджетного учреждения № 207/23(ММГН) от 21.07.2023 г. между ГБУ «Дирекция развития объектов здравоохранения города Москвы» и ООО «МЕРКУРИЙ», гражданско-правовой | 30.01.2024 |

| недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (ФИО и должность) | Сведения о ходе реализации | |
|---|--|--------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | договор бюджетного учреждения № 216/23(ММГН) от 31.07.2023 г. между ГБУ «Дирекция развития объектов здравоохранения города Москвы» и ООО «МЕРКУРИЙ») | |

Сведения о плане по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества

| | |
|--------------------------------------|---|
| Период проведения независимой оценки | 2022 |
| Общественный совет | Общественный совет при Департаменте здравоохранения города Москвы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, входящими в территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |
| Сфера деятельности | Здравоохранение |
| Уполномоченный орган | ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ |

Общая информация

| | |
|--|--|
| Период, на который сформирован план | 2023 |
| Полное наименование организации с выявленными недостатками | ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ "НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ ИМЕНИ Г.Е. СУХАРЕВА ДЕКРАТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ" |
| ИНН | 7725060786 |
| КПП | 772501001 |
| Организация, утвердившая план | ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ "НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ ИМЕНИ Г.Е. СУХАРЕВА" |

ФИО утвердившего

Безменов П. В.

Дата утверждения

07.02.2023

Описание организации контроля за
выполнением утвержденного плана

Нормативные правовые (правовые) акты, документы

Номер документа

Б/Н

Наименование нормативного правового
(правового) документа

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

Вид документа

План

Дата принятия

15.01.2025

**План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой
оценки качества условий оказания услуг ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА
МОСКВЫ "НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ ИМЕНИ
Г.Е. СУХАРЕВОЙ ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ГОРОДА МОСКВЫ" на 2023**

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (ФИО и должность) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
|---|--|--------------------------------------|--|--|-----------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| 2 - критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления | | | | | |
| Не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг 13,3% респондентов | Повысить комфортность условий предоставления услуг | 31.12.2022 | Столетов И.В. / Кудряш Т.И. / Эпов А.Ю. заместитель директора по хозяйственной части / заместитель директора / эпидемиолог | Организован контроль за наличием очередей, санитарным состоянием помещений, зон ожидания, санитарных комнат, доступностью записи на прием. Усилена обратная связь и расширены способы ее получения | 31.12.2022 |

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (ФИО и должность) | Сведения о ходе реализации | |
|--|--|---|---|---|-----------------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| Несвоевременно предоставлена медицинская услуга (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/ диагностического исследования/плановой госпитализации) 17,5% респондентов | Привести в соответствие соблюдение установленных сроков ожидания предоставления медицинских услуг (приема врача/ диагностического исследования/плановой госпитализации). Оптимизация записи на прием Оптимизация расписания приема специалистами | 31.01.2023 | Марченко Э.В. / Жук Е.И. начальник отдела информационных технологий / заведующий консультативно- диагностическим отделением | Приведены в соответствие сроки ожидания предоставления медицинских услуг (приема врача/диагностического исследования/ плановой госпитализации) установленным. Усилен контроль | 31.01.2023 |
| 5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг | | | | | |
| Не готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи 10% респондентов | Продолжить работу по повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг, позволяющим рекомендовать медицинскую организацию | 31.01.2023 | Мельникова Е.Н. специалист по связям с общественностью | Информирование о деятельности ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» в официальных социальных сетях (ВК, Telegram-канал, ОК). Регулярные рассылке по базе контактов родителей пациентов ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» информационных бюллетеней. Участие специалистов ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» в ежегодных психопросветительских фестивалях. Регулярное проведение специалистами ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» вебинаров для родителей пациентов. | 31.01.2023 |
| Не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации 20% | Оптимизация навигации внутри ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» | 31.12.2023 | Ляпина Е.С. заместитель директора | Оптимизирована навигация внутри ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ». Кабинеты и вспомогательные помещения оснащены информационными табличками | 31.12.2023 |
| Не удовлетворены условиями оказания услуг в медицинской | Повысить долю получателей услуг, в целом удовлетворенных | 31.01.2023 | Критченко Е.С. / Столетов И.В. / Кудряш Т.И. | Укреплен кадровый потенциал высококвалифицированными специалистами. Постоянно | 31.01.2023 |

| недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (ФИО и должность) | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|--|--|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| | | | | | |
| организации 10% респондентов | в медицинской организации | | кадров / заместитель директора по хозяйственной части / заместитель директора | медицинских работников путем обучения на курсах повышения квалификации Усилен контроль за доступностью, комфортностью и удовлетворенностью оказания услуг пациентам | |
| 3 - критерий доступности услуг для инвалидов | | | | | |
| Не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов 20% респондентов | Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в амбулаторных условиях 80% респондентов, в стационарных условиях | 31.01.2023 | Ляпина Е.С. заместитель директора | Обеспечен контроль организации доступности предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями | 31.01.2023 |
| Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Обеспечить доступность предоставления услуг инвалидам (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации) | 31.12.2023 | Базюченко Е.В. начальник технического отдела | "Выполнен комплекс мероприятий по обеспечению доступа инвалидов и иных маломобильных групп населения в ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» (гражданско-правовой договор бюджетного учреждения № 207/23(ММГН) от 21.07.2023 г. между ГБУ «Дирекция развития объектов здравоохранения города Москвы» и ООО «МЕРКУРИЙ», гражданско-правовой договор бюджетного учреждения № 216/23(ММГН) от 31.07.2023 г. между ГБУ «Дирекция развития объектов здравоохранения города Москвы» и ООО «МЕРКУРИЙ»)" | 30.01.2024 |
| Отсутствует дублирование надписей, знаков и другой текстовой и графической информации знаками, | Обеспечить дублирование информации шрифтом Брайля | 31.12.2023 | Базюченко Е.В. начальник технического отдела | Обеспечено дублирование информации шрифтом Брайля (гражданско-правовой договор бюджетного учреждения № 207/23(ММГН) от 21.07.2023 г. между ГБУ «Дирекция развития объектов здравоохранения города Москвы» и ООО «МЕРКУРИЙ», гражданско-правовой | 30.01.2024 |

| недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (ФИО и должность) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
|---|--|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | договор бюджетного учреждения № 216/23(ММГН) от 31.07.2023 г. между ГБУ «Дирекция развития объектов здравоохранения города Москвы» и ООО «МЕРКУРИЙ» | |

Сведения о плане по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества

| | |
|--------------------------------------|---|
| Период проведения независимой оценки | 2022 |
| Общественный совет | Общественный совет при Департаменте здравоохранения города Москвы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, входящими в территориальную программу государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |
| Сфера деятельности | Здравоохранение |
| Уполномоченный орган | ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ |

Общая информация

| | |
|--|--|
| Период, на который сформирован план | 2023 |
| Полное наименование организации с выявленными недостатками | ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ "НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ ИМЕНИ Г.Е. СУХАРЕВО ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ" |
| ИНН | 7725060786 |
| КПП | 772501001 |
| Организация, утвердившая план | ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ "НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ ИМЕНИ Г.Е. СУХАРЕВО" |

ФИО утвердившего

Безменов П. В.

Дата утверждения

07.02.2023

Описание организации контроля за
выполнением утвержденного плана

Нормативные правовые (правовые) акты, документы

Номер документа

Б/Н

Наименование нормативного правового
(правового) документа

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

Вид документа

План

Дата принятия

15.01.2025