

ОТЧЁТ  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведенной  
независимой оценки качества оказания услуг в  
ГАУЗ СО «СПМед» за I квартал 2024 года

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг   | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, условий оказания услуг                                   | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель<br>(ФИО, должность)   |               | Сведения о ходе реализации мероприятия  | фактический срок реализации |
|--|---|--------------------------------------|---|---------------|---|-----------------------------|
|  |   |                                      |   |               |   |                             |
| <b>I. Открытость и доступность информации о ГАУЗ СО «СПМед»</b>  |   |                                      |   |               |   |                             |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: | Контроль за своевременным обновлением информации на информационных стендах в помещениях медицинской организации и официальном сайте медицинской организации | Постоянно                            | Заместитель главного врача по лечебной работе Артегинская С.С., стипендиант по СМИ Шабуров В.В. |               | Регулярно актуализируется   | Постоянно                   |
| - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет",   | Контроль за наличием анкеты для опроса граждан для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг;                                    | Постоянно                            |   |               | Анкета опроса размещена на сайте. На информационных стендах в ГАУЗ СО «СПМед» выкладываются анкеты и анализируются результаты их заполнения | Постоянно                   |
| 1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:   | Контроль за разлетом электронных обращений граждан на сайте медицинской организации.  | Постоянно                            |   |               | Регулярный контроль за обращениями и обратная связь по принятым решениям  | Постоянно                   |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздела "Часто задаваемые вопросы");   | Размещение на официальном сайте плана мероприятий по повышению доступности и качества оказания помощи и эффективности управления на 2024 год                | январь 2024г                         | Размещено   | январь 2024г  |   |                             |
| - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  | Размещение на официальном сайте плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в I квартале 2024   | апрель 2024г.                        | Размещено   | апрель 2024г. |   |                             |

| II. Комфортность условий предоставления услуг   |   |  |  |   |  |
|---|---|--|--|---|--|
| <p>2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие очередей;</li> <li>- доступность записи на прием к врачу, направления на консультацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию;</li> <li>- обеспечение санитарно-эпидемиологического режима;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- санитарное состояние;</li> </ul> | <p>Контроль за маршрутизацией пациентов, распределение потоков</p>  | <p>Постоянно</p>                                   | <p>Заместитель главного врача по лечебной работе Артегинская С.С. Старший администратор Лапина И.А. Специалист по статистике Майорова О.Е. Главная медсестра Чебыкина Л.С. Заведующий хозяйством Палкин А.Г.</p> | <p>Выдвинутые окна в регистратуре для разных видов стоматологической помощи. Своевременно выкладываются в ЕЦП расписание врачей на 30 дней. Постоянно функционирует кнопка записи на прием на официальном сайте. При отсутствии у пациента возможности онлайн записи, через регистратуру.</p> | <p>Постоянно</p>   |
|   | <p>Соблюдение сроков предоставления медицинских услуг в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Контроль наличия актуального электронного расписания приема врачей в ЕЦП на 30 дней для беспрепятственной записи на прием удаленным доступом (система интернет, Единая городская регистратура) на не менее чем на 14 календарных дней</p> | <p>Провести текущий ремонт лечебных кабинетов.</p> |  |   | <p>В течение 2024 года</p>   |
| <p>2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/)</p>   | <p>Контроль за сроками ожидания предоставления медицинской услуги (не более 14 рабочих дней)</p>  | <p>Постоянно</p>                                   | <p>Заведующий хозяйством Палкин А.Г.</p>   | <p>Ежедневная актуализация в ЕЦП свободных слотов записи в соответствии с электронным расписанием. Ведение электронного «Листа ожидания» при отсутствии свободных слотов, обзвон и запись пациентов на прием при появлении свободных слотов.</p>  | <p>Постоянно</p>   |
| <p>3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul>  | <p>Контроль рабочего состояния кнопки вызова у входной группы</p>   | <p>Постоянно</p>                                   |  |   | <p>Кнопка вызова находится в рабочем состоянии</p>                       |
| <p>3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления информации по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>   | <p>Актуализировать визуальные средства информации.</p> <p>Обновить сигнальные полосы</p> <p>Продублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p>   | <p>1 квартал 2024 года</p> <p>март 2024г.</p>      | <p>Заведующий хозяйством Палкин А.Г.</p>   | <p>Актуализированы</p> <p>Обновлены</p> <p>В работе</p>   | <p>1 квартал 2024 года</p> <p>март 2024г.</p> <p>В течение 2024 года</p> |

|   |   |  |   |   |                       |
|---|---|--|---|---|-----------------------|
| - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  |   | Провести плановый инструктаж персонала по взаимодействию с инвалидами. | январь 2024г.   |   | январь 2024г.         |
| - наличие возможности сопровождения инвалидов работниками медицинской организации;  | Обеспечить проведение лечения на I этаже лиц с ограничением передвижения (коляска, каталка)   | По мере необходимости  | Заведующие отделениями  | Стоматологическое лечение лиц с ограничением передвижения проводится на Iэтаже. Предоставляется возможность сопровождения работником медицинской организации Перидонеский инструктаж персонала проведен | По мере необходимости |
| <b>IV. Добросовестность, вежливость работников</b>  |   |  |   |   |                       |
| 4.1. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных добросовестностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование пациентов при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);                                  | Проведение учеб с персоналом по соблюдению этики и деонтологии при общении с пациентами и их родственниками;  | В течение года в соответствии с графиком учеб                          | Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.   | Проведена учеба по вопросам этики и деонтологии в феврале 2024г. проведена консультация специалиста по ЕЦП в феврале 2024г.   | По графику            |
| 4.2. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных добросовестностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);  | Разбор жалоб пациентов на нарушение этики и деонтологии на врачебной комиссии и на конференциях   | Работа ВК по ВКС и БМД в течение года                                  | Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Заведующие отделениями  | Проведены врачебные комиссии по обращениям пациентов. По итогам вынесены решения по персоналиям.  | По мере поступления   |
| 4.3. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных добросовестностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часть задаваемых вопросов)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | Использование алгоритмов общения. Ведение «Листа ожидания» в электронном виде. Хронометраж времени ответа на звонки   | 1 квартал 2024г.   | Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.   | Функционирует кол-центр. Увеличено количество сотрудников колл-центра. Внедрен алгоритм «Стандарты общения с пациентами». Введен контроль за временем и содержанием телефонных ответов.                 | 1 квартал 2024г.      |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>  |   |  |   |   |                       |
| 5.1. Увеличить количество пациентов, в целом, удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | Контроль за соблюдением сан.эпид. режима. Контроль за соблюдением стандарта и порядка оказания стоматологической помощи (трехуровневая экспертиза) Контроль за соблюдением клинических рекомендаций и СОПов | Постоянно  | Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Заведующие отделениями, Главная медсестра Чубынина Л.С. Эпидемиолог Севастьянова А.С. | Проводятся: регулярный сан.эпид. контроль, мероприятия по ВКС (трехуровневая экспертиза), внедрение новых и соблюдение действующих СОПов  | Постоянно             |
| 5.2. Увеличить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи   |   |  |   |   |                       |
| 5.3. Обеспечить удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации   | Установить дополнительные указатели навигации   | В течение 2024года   | Заведующий хозяйством Папкин А.Г.   | В работе  | В течение 2024 года   |

И.О. главного врача \_\_\_\_\_ Н.А. Чистяков

