

ОТЧЕТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведенной
независимой оценки качества условий оказания услуг в
ГАУЗ СО «СП №1» за 1 квартал 2025 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 (ФИО, должность)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
I. Открытость и доступность информации о ГАУЗ СО «СП №1»				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным 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 Арестинская С.С., специалист по СМИ Шабуров В.В.	Регулярно актуализируется	Постоянно
- на информационных стендах в помещениях медицинской организации;	Контроль за наличием анкет для опроса граждан для выражения получателям услуг мнения о качестве условий оказания услуг;	Постоянно		Анкета опроса размещена на сайте. На информационных стендах в ГАУЗ СО «СП №1» 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 и анализ результатов CRM анкетирования	Постоянно		Установлен инфомат по CRM анкетированию, и анализируются результаты.	Постоянно
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы");	Контроль за разделом электронных обращений граждан на сайте медицинской организации.	Постоянно		Регулярный контроль за обращениями и обратная связь по принятым решениям	Постоянно
- 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 по 4 квартале 2024	январь 2025г.		Размещено	январь 2025г. .

II. Комфортность условий предоставления услуг

2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - отсутствие очередей; - 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; - обеспечение санитарно-эпидемиологического режима; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние;	Контроль за маршрутизацией пациентов, разделение потоков	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А. Специалист по статистике Майорова О.Е. Главная медсестра Чебыкина Л.С. Заведующий хозяйством Палкин А.Г.	Выделенные 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 запись через регистратуру.	Постоянно
	Соблюдение сроков предоставления медицинских услуг в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Контроль наличия актуального электронного расписания приемов 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	Постоянно			
	Провести текущий ремонт лечебных кабинетов.	В течение 2025 года		Проводится текущий косметический ремонт	В течение 2025 года
2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования)	Контроль за сроками ожидания предоставления медицинской услуги (не более 14 рабочих дней)	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.	Ежедневная актуализация в ЕЦП свободных слотов записи в соответствии с электронным расписанием. Ведение электронного «Листа ожидания» при отсутствии свободных талонов, обзвон и запись пациентов на приём при появлении свободных слотов. Для оказания неотложной помощи выделен дежурный врач.	Постоянно
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;	Контроль рабочего состояния кнопки вызова у входной группы	Постоянно	Заведующий хозяйством Палкин А.Г.	Кнопка вызова находится в рабочем состоянии	Постоянно
3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	Провести ремонт в холле 2 этажа	1-2 квартал 2025 года	Заведующий хозяйством Палкин А.Г., специалист по ГО и ЧС Чаплыгин А.С.	В работе	1-2кв 2025 года
	Обновить сигнальные полосы	В течение 2025 года		В работе	1-2кв 2025 года

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - инструктаж персонала поликлиники по взаимодействию с инвалидами	Продублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	В течение 2025 года		В работе	В течение 2025 года
	Проверка оповещателей пожарной сигнализации после проведенного ремонта помещений	1-2 квартал 2025г.		В работе	1-2 кв 2025 года
- наличие возможности сопровождения инвалидов работниками медицинской организации;	Провести с новыми сотрудниками плановый инструктаж по взаимодействию с инвалидами.	В течение 2025 года при устройстве на работу		Проведён	В течение 2024 года при устройстве на работу
	Обеспечить проведение лечения на 1 этаже лиц с ограниченными передвижениями (коляска, каталка)	По мере необходимости	Заведующие отделениями	Стоматологическое лечение лиц с ограничением передвижения проводится на 1 этаже. Предоставляется возможность сопровождения работников медицинской организации. Периодический инструктаж персонала проведен	По мере необходимости
IV. Добросовестность, вежливость работников					
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 учебы с персоналом по соблюдению этики и деонтологии при общении с пациентами и их родственниками;	В течение года в соответствии с графиком учебы	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.	Проведена учеба по алгоритмам общения с пациентами и их родственниками	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 задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Использование алгоритмов общения. Ведение «Листа ожидания» в электронном виде. Хронометраж времени ответа на звонок. Внедрить СМС оповещение о приеме.	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.	Функционирует кол-центр. Внедрены и действуют алгоритмы «Стандарты общения с пациентами». Осуществляется контроль за временем и содержанием телефонных ответов. "Лист ожидания" ведется в электронном виде. Осуществляется СМС оповещение о приеме.	Постоянно
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
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 (требуруемая экспертиза) Контроль за соблюдением клинических рекомендаций и СОПов	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Заведующие отделениями, Главная медсестра Чебыкина Л.С. Эпидемиолог Севастьянова А.С.	Проводится: регулярный сан.эпид. контроль, мероприятия по ВКС (требуруемая экспертиза), внедрение новых и соблюдение действующих СОПов	Постоянно
5.2. Увеличить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	Обновить указатели навигации после ремонта помещений	В течение 2025года	Заведующий хозяйством Палкин А.Г.	В работе	В течение 2025 года
5.3. Обеспечить удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации					

Главный врач



