

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Планный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (ФИО, должность)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации о ГАУЗ СО «СП №1»					
1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";	Контроль за своевременным обновлением информации на информационных стендах в помещениях медицинской организации и официальном сайте медицинской организации	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Арестникова С.С., специалист по СМИ Шабуров В.В.	Регулярно актуализируется	12.01.2026, 02.02.2026, 02.03.2026
				Контроль за наличием анкет для опроса граждан для выражения пожеланий, отзывов, предложений о качестве условий оказания услуг;	31.01.2026, 27.02.2026, 31.03.2026
				Контроль и анализ результатов CRM анкетирования	31.01.2026, 27.02.2026, 31.03.2026
1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы"); - обеспечение технической возможности выражения пожеланий/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 2025	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Арестникова С.С., специалист по СМИ Шабуров В.В.	Регулярный контроль за обращениями и обратная связь по принятым решениям	Отчеты на обращения отправлены заявителям в срок, предусмотренные законодательством
				Размещен на официальном сайте план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2025	14.01.2026г.
II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: 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, разделением потоков	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Арестникова 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;	ежедневно
				Соблюдение сроков предоставления медицинских услуг в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Контроль наличия актуального электронного расписания призывов 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	ежедневно
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 Арестникова 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 слотов, обзвон и запись пациентов на прием при появлении свободных слотов. Для оказания неотложной помощи выделен дежурный врач	ежедневно
				Провести текущий ремонт лечебных кабинетов.	В течение 2026 года
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1. Оборудование территории, прилагающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами; - наличие выделенных стоек для автотранспортов 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	12.01.2026, 02.02.2026, 02.03.2026

<p>3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводника (тифлосурдопереводника); - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - инструктаж персонала поликлиники по взаимодействию с инвалидами <p>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;</p>	<p>Провести ремонт в лечебном кабинете в детском отделении</p> <p>Обновить сигнальные полосы</p>	<p>1-2 квартал 2026 года</p> <p>В течение 2026 года</p>	<p>Заведующий хозяйством Палкин А.Г., специалист по ГО и ЧС Чаплыгин А.С.</p>	<p>Проведён текущий косметический ремонт в лечебном кабинете 114 детского отделения</p>	<p>мар-26</p>
<p>4.1. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование пациентов при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);</p>	<p>Проведение учебы с персоналом по соблюдению этики и деонтологии при общении с пациентами и их родственниками;</p>	<p>В течение года в соответствии с графиком учебы</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.</p>	<p>Проведена учеба по алгоритмам общения с пациентами и их родственниками</p>	<p>16.03.2026</p>
<p>4.2. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);</p>	<p>Разбор жалоб пациентов на нарушение этики и деонтологии на врачебной комиссии и на конференциях</p>	<p>Работа ВК по ВКК и БМД в течение года</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Заведующие отделениями</p>	<p>Проведены врачебные комиссии по обращениям пациентов. По итогам вынесены решения по персоналиям.</p>	<p>По мере поступления</p>
<p>4.3. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подая электронного обращения/часть задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>Использование алгоритмов общения. Ведение «Листа ожидания» в электронном виде. Хронометраж времени ответа на звонки. Осуществлять уведомление о приеме.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.</p>	<p>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 уведомление о приеме.</p>	<p>ежедневно</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуги</p>					
<p>5.1. Увеличить количество пациентов, в целом, удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>Контроль за соблюдением сан.эпид. режима. Контроль за соблюдением стандарта и порядка оказания стоматологической помощи (трехуровневая экспертиза). Контроль за соблюдением клинических рекомендаций и СОПов</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Заведующие отделениями, Главная медсестра Чебыкина Л.С. Эпидемиолог Саватьянова А.С.</p>	<p>Проводится регулярный сан.эпид. контроль, мероприятия по ВКК (трехуровневая экспертиза), внедрение новых и соблюдение действующих СОПов</p>	<p>ежедневно</p>
<p>5.2. Увеличить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи</p>	<p>Продолжить обновление указателей навигации</p>	<p>В течение 2026года</p>	<p>Заведующий хозяйством Палкин А.Г.</p>		
<p>5.3. Обеспечить удовлетворенность навигацией в/услуг Медицинской организации.</p>					



Главный врач

И.А. Чистяков