

ОТЧЁТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведенной
независимой оценки качества условий оказания услуг в
ГБУЗ СО «СП №1» за 2 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	Планировый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель		Сведения о ходе реализации мероприятия		
			(ФИО, должность)		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:	Контроль за своевременным обновлением информации на информационных страницах в помещениях медицинской организации и официальном сайте медицинской организации	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Аргентинская С.С., специалист по СМИ Шабуров В.В.				
- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";	Контроль за наличием анкет для опроса граждан для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг;	Постоянно	Анкета опроса размещена на сайте. На информационных страницах 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 размещением 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 во I квартале 2025	апрель 2025г.	Размещено				апрель 2025г.

II. Комфортность условий предоставления услуг

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 колл-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, размещение потоков	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Артеменко 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 бесплатной 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		Ежедневная актуализация в ЕЦП свободных слотов записи в соответствии с электронным расписанием. Ведение электронного «Листа ожидания» при отсутствии свободных слотов, обязан и запись пациентов на прием при появлении свободных слотов. Для оказания неотложной помощи выделен дежурный врач.	Постоянно
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 Артеменко С.С. Старший администратор Лапина И.А.	Проводится текущий косметический ремонт	В течение 2025 года
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1. Оборудование территории, принадлежащей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами; - наличие выделенных стоек 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; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	Провести ремонт в холле 2 этажа	1-2 квартал 2025 года		Проведен	2 кв 2025 года
Обновить сигнальные полосы, нанести противоскользящие полосы, промаркировать помещения, выделенные для инвалидов	Продублировать надписи, знаки и шрифт текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	В течение 2025 года	В течение 2025 года	В работе	2 кв 2025 года
Замещающий хозяйством Палкин А.Г., специалист по ГО и ЧС Чипыгин А.С.		В течение 2025 года		В работе	В течение 2025 года

- 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	Проверка оповещателей пожарной сигнализации после проведенного ремонта помещений	2 квартал 2025г.		Проведена	2 кв 2025 года
	Провести с новыми сотрудниками плановый инструктаж по взаимодействию с инвалидами.	В течение 2025 года при устройстве на работу		Проведен	В течение 2025 года при устройстве на работу
- наличие возможности сопровождения инвалидов работниками медицинской организации;	Обеспечить проведение лечения на 1 этаже лиц с ограничением передвижения (колическа, каталка)	По мере необходимости	Заведующие отделениями	Стоматологическое лечение лиц с ограничением передвижения проводится на 1 этаже. Предоставляется возможность сопровождения работником 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 Арефинская 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 Арефинская 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/чисто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Использование алгоритмов общения. Выделение «Листа ожидания» в электронном виде. Хронометраж времени ответа на звонки. СМС оповещение о приеме по ОМС.	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Арефинская 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 (требования эксперта) Контроль за соблюдением клинических рекомендаций и СОПов	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Арефинская С.С. Заведующие отделениями, Главная медсестра Чебыкина Л.С. Эпидемиолог Семьянова А.С.	Проводятся регулярный сан. эпид. контроль, мероприятия по ВКС (требования эксперта), 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 И.А.Степанов



