

ОТЧЕТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведенной
независимой оценки качества условий оказания услуг в
ГАУЗ СО «СП №1» за 3 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	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, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях медицинской организации, - 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 Арестинская С.С., специалист по СМИ Шабуров В.В.	Регулярно актуализируется	
				Постоянно	
				Анкета опроса размещена на сайте. На информационных стендах в ГАУЗ СО «СП №1» выкладываются анкеты и анализируются результаты их заполнения	
				Установлен инфобокс по CRM анкетированию, и анализируются результаты.	
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 получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее)	Контроль за разделом электронных обращений граждан на сайте медицинской организации. Размещение на официальном сайте плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной во 2 квартале 2024	Постоянно	Постоянно	Регулярный контроль за обращениями и обратная связь по принятым решениям	
				Размещено	
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 государственной услуги, 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 Арестинская С.С. Старший администратор Лапина И.А. Специалист по статистике Майорова О.Е. Главная медсестра Чебыкина Л.С. Заведующий хозяйством Палкин А.Г.	Выделены окна в регистратуре для разных видов стоматологической помощи. Своевременно выкладываются в ЕИП 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	
				Выполнены актуализация в ЕИП свободных слотов записи в соответствии с электронным расписанием. Ведение электронного «Листа ожидания» при отсутствии свободных слотов, обзор и запись пациентов на прием при появлении свободных слотов. Для оказания неотложной помощи выделен дежурный врач	
				Проводится текущий косметический ремонт	
2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги. Прием врача/диагностического исследования)	Контроль за сроками ожидания предоставления медицинской услуги (не более 14 рабочих дней)	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Арестинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.	Ежедневная актуализация в ЕИП свободных слотов записи в соответствии с электронным расписанием. Ведение электронного «Листа ожидания» при отсутствии свободных слотов, обзор и запись пациентов на прием при появлении свободных слотов. Для оказания неотложной помощи выделен дежурный врач	
				Постоянно	
Провести текущий ремонт лечебных кабинетов.		В течение 2024 года		В течение 2024 года	

III. Доступность услуг для инвалидов

<p>3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> -оборудование входных групп пандусами; -наличие выделенных стоек для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-кожухов; -наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; 	<p>Контроль рабочего состояния кнопки вызова у входной группы</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заведующий хозяйством Паликин А.Г.</p>	<p>Кнопка вызова находится в рабочем состоянии</p>	<p>Постоянно</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"> -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 сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -наличие дальнетряпанной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению; -инструктаж персонала полилинкинги по взаимодействию с инвалидами 	<p>Провести ремонт в туалете для посетитель и инвалидов</p> <p>Обновить сигнальные полосы во взрослом отделении</p> <p>Продублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>Обновить пожарную сигнализацию</p>	<p>3 квартал 2024 года</p> <p>август 2024г.</p> <p>В течение 2024 года</p> <p>сентябрь 2024г.</p>	<p>Заведующий хозяйством Паликин А.Г., специалист по ГО и ЧС Чаплыгина А.С.</p>	<p>В работе</p> <p>Обновлены</p> <p>В работе</p> <p>Обновлена</p> <p>Проведен</p>	<p>3квартал 2024 года</p> <p>август 2024г.</p> <p>В течение 2024 года</p> <p>сентябрь 2024г.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; 	<p>Провести с новыми сотрудниками плановый инструктаж по взаимодействию с инвалидами.</p> <p>Обеспечить проведение лечения на 1 этаже лиц с ограничением передвижения (коляска, каталка)</p>	<p>В течение 2024 года при устройстве на работу</p> <p>По мере необходимости</p>	<p>Заведующие отделениями</p>	<p>Стоматологическое лечение лиц с ограничением передвижения проводится на 1 этаже. Предоставляется возможность сопровождения работником медицинской организации. Периодический инструктаж персонала проведен</p>	<p>В течение 2024 года при устройстве на работу</p> <p>По мере необходимости</p>

IV. Добросовестность, вежливость работников

<p>4.1. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных добросовестностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование пациентов при непосредственном обращении в медицинскую организацию (% 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 Аргетинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.</p>	<p>Проведена учеба по вопросам этики и деонтологии и сохранению врачебной тайны в июле 2024г.</p>	<p>По графику</p>
<p>4.2. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных добросовестностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (% 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 ВКС и ЕМД в течение года</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Аргетинская 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 добросовестностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы, подача электронного обращения/запроса) (% от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>Исползование алгоритмов общения. Ведение «Листа ожидания» в электронном виде. Хронометраж времени ответа на звонки. Внедрить СМС оповещение о приеме.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Аргетинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.</p>	<p>Функционирует кол-центр. Внедрены алгоритмы «Стандарты общения с пациентами». Введен контроль за временем содержания телефонных ответов. «Лист ожидания» ведется в электронном виде. Внедрено СМС оповещение о приеме.</p>	<p>Постоянно</p>
---	--	------------------	---	---	------------------

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

<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 (прекурсивная экспертиза)</p> <p>Контроль за соблюдением клинических рекомендаций и СОПов</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Артемиуская С.С. Заведующие отделениями, Главная медсестра Чебыкина Л.С. Эпидемиолог-Сенствялнова А.С.</p>	<p>Проводятся: регулярный сан.эпид. контроль, мероприятия по ВКК (прекурсивная экспертиза), внедрение новых и соблюдение действующих СОПов</p>	<p>Постоянно</p>
<p>5.2. Увеличить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи</p>	<p>Установить дополнительные указатели навигации</p>	<p>В течение 2024года</p>	<p>Заведующий хозяйством Палкин А.Г.</p>	<p>В работе</p>	<p>В течение 2024 года</p>

И.о. главного врача Чистяков

