

ОТЧЁТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения
независимой оценки качества условий оказания услуг в
ГАУЗ СО «СП №1» за 3 квартал 2026 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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации в 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 Аретинская С.С., специалист по СМИ Шабуров В.В.	Регулярно актуализируется	01.07.2026, 03.08.2026, 01.09.2026
	Контроль за наличием анкет для опроса граждан для выражения полученных 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	31.07.2026, 31.08.2026, 30.09.2026
	Контроль и анализ результатов CRM анкетирования	Постоянно		Установлен инфомат по CRM анкетированию, и анализируются результаты.	31.07.2026, 31.08.2026, 30.09.2026
	Контроль за разлетом электронных обращений граждан на сайте медицинской организации.	Постоянно		Регулярный контроль за обращениями и обратная связь по принятым решениям	Ответа на обращения отправлены заявителям в сроки, предусмотренные законодательством
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 получателями 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 2 кв 2026	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С., Старший администратор по статистике Майорова О.Е. Главная медсестра Чебыкина Л.С. Заведующий хозяйством Палкин А.Г.	Размещен на официальном сайте план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2 кв 2026	06.07. 2026г.
	Контроль за маршрутизацией пациентов, разделение потоков	Постоянно		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, через регистратуру.	ежедневно
2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: очереди; - 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;	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	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 слотов, обнов 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			
II. Комфортность условий предоставления услуг					
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.		

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 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	01.07.2026, 03.08.2026, 01.09.2026	
	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; - 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;	Провести ремонт в лечебном кабинете в детском отделении	3 квартал 2026 года	Заведующий хозяйством Палкин А.Г., специалист по ГО и ЧС Чаплыгин А.С.	Проведен текущий косметический ремонт в лечебном кабинете 114 детского отделения	нояб. 26
		Обновить сигнальные полосы	По мере износа в течение 2026 года		Проведена реконструкция регистратуры в "открытую" Пушкина, 1	
		Провести реконструкцию регистратуры на Пушкина, 1	3 квартал 2026 года			
Провести с сотрудниками плановый инструктаж по взаимодействию с инвалидами.	В течение 2026 года и при устройстве на работу	Проведен инструктаж по взаимодействию с инвалидами с новым сотрудником	16.07.2026, 27.07.2026, 05.08.2026, 06.08.2026, 31.08.2026, 01.09.2026, 02.09.2026, 07.09.2026			
- наличие возможности сопровождения инвалидов работниками медицинской организации;	Обеспечить проведение лечения на 1 этаже лиц с ограничением передвижения (коляска, каталка)	По мере необходимости	Заведующие отделениями	Стоматологическое лечение лиц с ограничением передвижения проводится на 1этаже. Предоставляется возможность сопровождения работником медицинской организации.	Постоянно по мере необходимости	
IV. Доброжелательность, вежливость работников						
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);	Проведение учебы с персоналом по соблюдению правил идентификации пациентов	В течение года в соответствии с графиком учебы	Заместитель главного врача по лечебной работе Арегинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.	Проведена учеба по алгоритмам идентификации пациентов	17.08.2026	
4.2. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);	Разбор жалоб пациентов на нарушение этики и деонтологий на врачебной комиссии и на конференциях	Работа ВК по ВКК и БМД в течение года	Заместитель главного врача по лечебной работе Арегинская 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 доброжелательностью, 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 звонки. Осуществлять уведомление о приеме.	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Арегинская 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 уведомление о приеме.	ежедневно	
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 (трехуровневая экспертиза) Контроль за соблюдением клинических рекомендаций и СОПов	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Арестниская С.С. Заведующие отделениями, Главная медсестра Чебыкина Л.С. Эпидемиолог Севастьянова А.С.	Проводятся: регулярный сан.эпид. контроль, мероприятия по ВКК (трехуровневая экспертиза), внедрение новых и соблюдение действующих СОПов	ежедневно
5.2. Увеличить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи					
5.3. Обеспечить удовлетворенность пациентов внутри медицинской организации	Продолжить обновление указателей навигации	В течение 2026года	Заведующий хозяйством Палкин А.Г.	Установка навигации в зоне комфортного ожидания	август 2026г



Главный врач
И.А. Зинянов