

ОТЧЁТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведенной
независимой оценки качества условий оказания услуг в
ГАУЗ СО «СП №1» за I квартал 2023 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 | 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. Не всегда актуальная информация о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"; | Пополнять и актуализировать информацию, размещаемую на официальном сайте Содержать в актуальном состоянии услугу «Запись на прием к врачу» на информационном портале в сети Интернет, в том числе при смене графика работы специалистов поликлиники | постоянно | Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С., специалист по СМИ Шабуров В.В. | Регулярно актуализируется | Январь-Март 2023 |
| 1.2 Не размещен план мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2022 году. | Размещение на официальном сайте плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2022 году. | Январь 2023 год | Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С., специалист по СМИ Шабуров В.В. | размещен | Январь 2023 год |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| 2.1. Запись на прием по ОМС в терапевтическое и детское отделения, (по телефону медицинской организации, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг 14 и более календарных дней | Контроль наличия актуального электронного расписания приёмов не менее чем на 14 календарных дней для беспрепятственной записи на прием удаленным доступом (система интернет) Увеличение количества первичных талонов. | постоянно | Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С., Старший администратор Лапина И.А. | Доступна запись к врачам на 14 дней и менее | Январь 2023 год |
| 2.2 Продолжительное время ожидания в регистратуре | Убрать разделение работы администраторов регистратуры по специальностям врачей | I квартал 2023 | Специалист по статистике Майорова О.Е., Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С., Старший администратор Лапина И.А. | В регистратуре по работе с ОМС пациентами все администраторы оформляют пациентов к врачам разных специальностей | Март 2023 год |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1. Не в полном объеме обеспечен безопасный доступ инвалидов | Разместить сигнальные ленты желтого цвета на дверных ручках входной группы и на ступенях лестниц | I квартал 2023г. | Заведующий хозяйством Палкин А.Г. | Сигнальные ленты размещены | Март 2023г |

IV. Доброжелательность, вежливость работников

| | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--------------------|
| <p>4. Удовлетворенность стилем общения и компетентностью работников регистратуры.</p> | <p>Разбор всех случаев нарушения медицинской этики и деонтологии со стороны сотрудников. Проведение регулярных обучений с врачами, медсестрами, администраторами по вопросам этики и деонтологии</p> | <p>1 квартал 2023г</p> | <p>Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С., Старший администратор Лапина И.А Заведующие отделениями Главная медсестра</p> | <p>Контроль соблюдения алгоритмов взаимодействия работников медицинской организации при обращении граждан (регистратура, телефон, подача электронных обращений, разбор жалоб, анкетирование)</p> | <p>Март 2023г.</p> |
|---|--|------------------------|---|--|--------------------|

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

| | | | | | |
|--|--|-------------------------|---|-----------------------------------|--------------------|
| <p>5.1. Удовлетворенность качеством оказания услуг в медицинской организации</p> | <p>Проводить оперативные совещания с медицинскими работниками по вопросам повышения качества оказания медицинской помощи</p> | <p>1 квартал 2023 г</p> | <p>Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С., Старший администратор Лапина И.А Заведующие отделениями</p> | <p>Проведены совещания.</p> | <p>Март 2023г.</p> |
| <p>5.2. Удовлетворенность условиями оказания услуг в медицинской организации</p> | <p>Осуществлять анализ жалоб и обращений граждан по телефонам «горячей линии» или иным источникам информации.</p> | <p>1 квартал 2023 г</p> | <p>Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С., Старший администратор Лапина И.А Заведующие отделениями</p> | <p>Проведен анализ обращений.</p> | <p>Март 2023г.</p> |

Главный врач

