

**ОТЧЁТ**  
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведенной  
независимой оценки качества условий оказания услуг в  
ГАУЗ СО «СП№ 1» за 2 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 (ФИО, должность) | Сведения о ходе реализации мероприятия                  |                             |
|  |   |                                      |  | реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
| <b>1. Открытость и доступность информации о ГАУЗ СО «СП№1»</b>                   |   |                                      |  |   |                             |

|  |   |           |   |                           |           |
|--|---|-----------|---|---------------------------|-----------|
| 1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещениях медицинской организации;<br>- 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<br>Аретинская С.С.,<br>специалист по СМИ Шабуров В.В. | Регулярно актуализируется | Постоянно |
| 1.2. Обеспечение на официальном сайте  | Контроль за разделом  | Постоянно |   | Регулярный                | Постоянно |

|   |   |                   |   |                    |
|---|---|-------------------|---|--------------------|
| <p>медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- электронный сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p> | <p>электронных обращений граждан на сайте медицинской организации.</p> <p>Размещение на официальном сайте плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2 квартале 2023 года.</p> | <p>Июль 2023г</p> | <p>контроль за обращениями и обратная связь по принятым решениям</p> <p>Размещено</p> | <p>Июль 2023г.</p> |
|---|---|-------------------|---|--------------------|

II. Комфортность условий предоставления услуг

|   |  |                  |   |   |                  |
|---|--|------------------|---|---|------------------|
| <p>2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:</p> <p>- отсутствие очередей;</p> <p>- Доступность записи на прием к врач, 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;</p> | <p>Контроль за маршрутизацией пациентов, разделение потоков</p> <p>Соблюдение сроков предоставления медицинских услуг в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Контроль наличия актуального электронного расписания приёмов не менее чем на 14 календарных дней для беспрепятственной записи на прием удаленным доступом (система интернет)</p> | <p>Постоянно</p> | <p>Заместитель главного врача по лечебной работе<br/>Аретинская С.С.<br/>Старший администратор Лапина И.А.<br/>Специалист по статистике Майорова О.Е.</p> | <p>Выделенные окна в регистратуре для разных видов стоматологической помощи.<br/>Своевременно выкладываются в МИС расписание врачей на 14 дней.<br/>Постоянно функционирует кнопка записи на приём на официальном сайте. При отсутствии у пациента возможности онлайн записи запись через регистратуру.</p> | <p>Постоянно</p> |
|---|--|------------------|---|---|------------------|

|   |  |                       |  |  |                       |
|---|--|-----------------------|--|--|-----------------------|
| <p>2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/)</p> | <p>Провести текущий ремонт лечебных кабинетов и лестничных маршей;</p> | <p>В течение года</p> | <p>Главная медсестра<br/>Заведующий хозяйством<br/>Палкин А.Г.</p> | <p>Проводится текущий косметический ремонт</p>     | <p>В течение года</p> |
| <p>III. Доступность услуг для инвалидов</p>   |  |                       |  |  |                       |
| <p>3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br/>- оборудование входных групп</p>                       | <p>Контроль рабочего состояния кнопки вызова у входной группы</p>      | <p>Постоянно</p>      | <p>Заведующий хозяйством<br/>Палкин А.Г.</p>                       | <p>Кнопка вызова находится в рабочем состоянии</p> | <p>Постоянно</p>      |
|   |  |                       |  |  |                       |

|   |   |                              |  |                 |                            |
|---|---|------------------------------|--|-----------------|----------------------------|
| <p>пандусами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;</li> </ul> <p>3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- инструктаж персонала поликлиники по взаимодействию с инвалидами</li> <li>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;</li> </ul> | <p>Актуализировать визуальные средства информации</p> <p>Продублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>Обеспечить проведение лечения на 1 этаже лиц с ограничением передвижения (коляска, каталка)</p> | <p>В течение 2023 года</p>   | <p>Заведующий хозяйством<br/>Палкин А.Г.</p> | <p>В работе</p> | <p>В течение 2023 года</p> |
| <p>услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- инструктаж персонала поликлиники по взаимодействию с инвалидами</li> <li>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;</li> </ul>   | <p>По мере необходимости</p> <p>Заведующие отделениями</p> <p>Стоматологическое лечение лиц с ограничением передвижения проводится на 1 этаже.</p> <p>Предоставляется возможность сопровождения работников медицинской организацией</p> <p>Периодический инструктаж персонала проведен</p>      | <p>По мере необходимости</p> | <p>По мере необходимости</p>                 | <p>и</p>        | <p>и</p>                   |

IV. Доброжелательность, вежливость работников

|  |  |   |  |  |   |
|--|--|---|--|--|---|
| <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>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>4.3. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p> | <p>Проведение учеб с персоналом по соблюдению этики и деонтологии при общении с пациентами и их родственниками;</p> <p>Разбор жалоб пациентов на нарушение этики и деонтологии на врачебной комиссии и на конференциях</p> <p>Организовать колл-центр во взрослом отделении. Использовать алгоритмы общения.</p> | <p>В течение года в соответствии с графиком учеб</p> <p>Работа ВК по ВКК и БМД в течение года</p> | <p>Заместитель главного врача по лечебной работе<br/>Аретинская С.С.<br/>Старший администратор Лапина И.А.</p> <p>Заместитель главного врача по лечебной работе<br/>Аретинская С.С.<br/>Заведующие отделениями<br/>Заместитель главного врача по лечебной работе<br/>Аретинская С.С.<br/>Старший администратор Лапина И.А.</p> | <p>Проведена учёба по вопросам этики и деонтологии в мае 2023г.</p> <p>Проведены врачебные комиссии по обращениям пациентов. По итогам вынесены решения по персоналиям.</p> <p>Начал функционировать колл-центр. Внедрены алгоритмы «Стандарты общения с пациентами»</p> | <p>По графику поступления</p> <p>По мере поступления</p> <p>Апрель 2023г.</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>5.2. Увеличить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи</p> | <p>Контроль за соблюдением сан.эпид. режима.<br/>Контроль за соблюдением стандарта и порядка оказания стоматологической помощи (трёхуровневая экспертиза)<br/>Контроль за соблюдением клинических рекомендаций и СОПов</p> | <p>Постоянно</p>      | <p>Заместитель главного врача по лечебной работе<br/>Аретинская С.С.<br/>Заведующие отделениями,<br/>Главная медсестра<br/>Чебыкина Л.С.</p> | <p>Проводятся:<br/>регулярный сан.эпид. контроль, мероприятия по ВКК (трёхуровневая экспертиза), внедрение новых и соблюдение действующих СОПов</p> | <p>Постоянно</p>           |
| <p>5.3. Обеспечить удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации;</p>   | <p>Установить дополнительные указатели навигации</p>   | <p>В течение года</p> | <p>Заведующий хозяйством<br/>Палкин А.Г.</p>   | <p>В работе</p>   | <p>В течение 2023 года</p> |

Главный врач



А.И. Гасанов