

ОТЧЁТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведенной
независимой оценки качества условий оказания услуг в
ГАУЗ СО «СП №1» за 2 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	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (ФИО, должность)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1. 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; - на информационном стендах в помещениях медицинской организации;	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	Постоянно
				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 стендах 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; - 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 гиперссылки на нее)	Установить CRM для анкетирования	май 2024г.	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С., специалист по СМИ Шабуров В.В.	Установлен	май 2024г.
				Контроль за разделом электронных обращений граждан на сайте медицинской организации.	Постоянно
				Размещение на официальном сайте плана мероприятий по устранению выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной во 2 квартале 2024	Постоянно
				Регулярный контроль за обращениями и обратная связь по принятым решениям	Постоянно
				Размещено	апрель 2024г.

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	<p>Контроль за маршрутизацией пациентов, разделение потоков</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Артегинская С.С. Старший администратор Лапина И.А. Специалист по статистике Майорова О.Е. Главная медсестра Чебыкина Л.С. Заведующий хозяйством Палкин А.Г.</p>	<p>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.</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>Контроль за сроками ожидания предоставления медицинской услуги (не более 14 рабочих дней)</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Артегинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.</p>	<p>Ежедневная актуализация в ЕЦП свободных слотов записи в соответствии с электронным расписанием. Ведение электронного «Листа ожидания» при отсутствии свободных талонов, обмен и запись пациентов на прием при появлении свободных слотов. Для оказания неотложной помощи выделен дежурный врач.</p>	<p>Постоянно</p>
<p>3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p>	III. Доступность услуг для инвалидов				
	<p>Провести текущий ремонт лечебных кабинетов.</p>	<p>В течение 2024 года</p>		<p>Проводится текущий косметический ремонт</p>	<p>В течение 2024 года</p>

<ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами; - наличие выделенных стоянок 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
<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 альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению; 	Провести ремонт в кабинете для оказания стоматологической помощи инвалидам	2 квартал 2024 года	Заведующий хозяйством Палкин А.Г.	В работе	2 квартал 2024 года
<ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - продублирование надписей, знаков и иную текстовую и графическую информацию 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; 	Обновить сигнальные полосы в детском отделении	апрель 2024г.	Заведующий хозяйством Палкин А.Г.	Обновлены	март 2024г.
<ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - продублирование надписей, знаков и иную текстовую и графическую информацию 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 с новыми сотрудниками плановый инструктаж по взаимодействию с инвалидами.	В течение 2024 года при устройстве на работу		Проведён	январь 2024г.
<ul style="list-style-type: none"> - наличие возможности сопровождения инвалидов работниками медицинской организации; 	Обеспечить проведение лечения на I этаже лиц с ограничением передвижения (коляска, каталка)	По мере необходимости	Заведующие отделениями	Стоматологическое лечение лиц с ограничением передвижения проводится на I этаже. Предоставляется возможность сопровождения работником медицинской организации ПерIODический инструктаж персонала проведён	По мере необходимости

IV. Добрежелательность, вежливость работников

<p>4.1. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных добрежелательностью, 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>Проведение учеб с персоналом по соблюдению этики и деонтологии при общении с пациентами и их родственниками;</p>	<p>В течение года в соответствии с графиком учеб</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Артегинская С.С., Старший администратор Лапина И.А.</p>	<p>Проведена учеба по вопросам этики и деонтологии в феврале 2024г. проведена консультация специалиста по ЕЦП в феврале 2024г.</p>	<p>По графику</p>
<p>4.2. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных добрежелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % 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 ВКК и ВМД в течение года</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Артегинская 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 добрежелательностью, 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)</p>	<p>Использование алгоритмов общения. Ведение «Листа ожидания» в электронном виде. Хронометраж времени ответа на звонки</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Артегинская С.С., Старший администратор Лапина И.А.</p>	<p>Функционирует кол-центр. Внедрены алгоритмы «Стандарты общения с пациентами». Веден контроль за временем и содержанием телефонных ответов. "Лист ожидания" ведется в электронном виде</p>	<p>Постоянно</p>

V. 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</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Артегинская С.С. Заведующие отделениями, Главная медсестра Чебыкина Л.С. Эпидемиолог Севастьянова А.С.</p>	<p>Проводятся: регулярный сан. эпид. контроль, мероприятия по ВКК (трекующая 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>(трекующая экспертиза) Контроль за соблюдением клинических рекомендаций и СОПов</p>				
<p>5.3. Обеспечить удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации.</p>	<p>Установить дополнительные указатели навигации</p>	<p>В течение 2024года</p>	<p>Заведующий хозяйством Паликин А.Г.</p>	<p>В работе</p>	<p>В течение 2024 года</p>

И.О. главного врача
Н.А. Чистяков

