

ОТЧЁТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведенной
независимой оценки качества условий оказания услуг в
ГАУЗ СО «СП№1» за 3 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
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 Аретинская С.С., специалист по СМИ Шабуров В.В.	Регулярно актуализируется	Постоянно
1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и	Контроль за разделом электронных обращений	Постоянно		Регулярный контроль за	Постоянно

<p>функционалирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<p>Граждан на сайте медицинской организации.</p> <p>Размещение на официальном сайте плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 3 квартале 2023 года.</p>	<p>Октябрь 2023г</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А. Специалист по статистике Майорова О.Е.</p>	<p>обращениями и обратная связь по принятым решениям Размещено</p>	<p>Октябрь 2023г.</p>
--	---	----------------------	---	--	-----------------------

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 государственных услуг, при обращении в медицинскую организацию; 	<p>Контроль за маршрутизацией пациентов, разделение потоков</p> <p>Соблюдение сроков предоставления медицинских услуг в соответствии с Территориальной программой государственного оказания бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Контроль наличия актуального электронного расписания приёмов врачей в ЕИЦ на 30 дней для беспрепятственной записи на прием удаленным доступом (система интернет, Единая городская регистратура) на не</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А. Специалист по статистике Майорова О.Е.</p>	<p>Выделенные окна в регистратуре для разных видов стоматологической помощи.</p> <p>Своевременно выкладываются в ЕИЦ расписание врачей на 30 дней. Постоянно функционирует кнопка записи на приём на официальном сайте. При отсутствии у пациента возможности онлайн записи через регистратуру.</p>	<p>Постоянно</p>
---	--	------------------	---	---	------------------

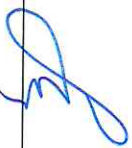
<p>- обеспечение санитарно-эпидемиологического режима</p> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>- доступность питьевой воды;</p> <p>- санитарное состояние;</p> <p>2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/)</p>	<p>Менее чем на 14 календарных дней</p> <p>Провести текущий ремонт лечебных кабинетов.</p>	<p>В течение года</p>	<p>Главная медсестра Чебыкина Л.С. Заведующий хозяйством Палкин А.Г.</p> <p>Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.</p>	<p>Проводится текущий косметический ремонт</p> <p>Ежедневная актуализация в ЕИЦ свободных слотов записи в соответствии с электронным расписанием. Ведение «Листа ожидания» при отсутствии свободных талонов, обзвон и запись пациентов на приём при появлении свободных слотов.</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:</p> <p>- оборудование входных групп пандусами;</p> <p>- наличие выделенных стоянок для</p>	<p>Контроль рабочего состояния кнопки вызова у входной группы</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заведующий хозяйством Палкин А.Г.</p>	<p>Кнопка вызова находится в рабочем состоянии</p>	<p>Постоянно</p>

<p>автотранспортных средств инвалидов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; <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; - инструктаж персонала поликлиники по взаимодействию с инвалидами - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; 	<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 Палкин А.Г.</p>	<p>В работе</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 2023 года</p> <p>По мере необходимости и</p>
<p>IV. Добросовестность, вежливость работников</p>					

<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, кол-центр, электронные сервисы (подача электронных обращений/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>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 Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.</p> <p>Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Заведующие отделениями</p>	<p>Проведена учеба по вопросам этики и деонтологии в августе 2023г.</p> <p>Проведены врачебные комиссии по обращениям пациентов. По итогам вынесены решения по персоналиям.</p> <p>Функционирует кол-центр. Увеличено количество администраторов в детском отделении Внедрены алгоритмы «Стандарты общения с пациентами»</p>	<p>По графику</p> <p>По мере поступления</p> <p>Август 2023г.</p>
<p>У. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>					
<p>5.1. Увеличить количество пациентов, в целом, удовлетворенных условиями</p>	<p>Контроль за соблюдением сан.эпид. режима.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача</p>	<p>Проводятся: регулярный</p>	<p>Постоянно</p>

<p>оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) 5.2. Увеличить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи Медицинской помощи</p>	<p>Контроль за соблюдением стандарта и порядка оказания стоматологической помощи (трёхуровневая экспертиза) Контроль за соблюдением клинических рекомендаций и СОПов</p>		<p>по лечебной работе Аретинская С.С. Заведующие отделениями, Главная медсестра Чебыкина Л.С. Эпидемиолог Севастьянова А.С. Заведующий хозяйством Палкин А.Г.</p>	<p>сан.эпид. контроль, мероприятия по ВКК (трёхуровневая экспертиза), внедрение новых и соблюдение действующих СОПов</p>	<p>В течение 2023 года</p>
<p>5.3. Обеспечить удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации;</p>	<p>Установить дополнительные указатели навигации</p>	<p>В течение года</p>		<p>В работе</p>	<p>В течение 2023 года</p>

Заместитель главного врача по лечебной работе



С.С. Аретинская