

Отчет
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведенной
независимой оценки качества условий оказания услуг в
ГАУЗ СО «СП №1» за 3 квартал 2025 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	Планоый 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 «СПМ»					
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";	Контроль за своевременным обновлением информации на информационных стендах в помещениях медицинской организации и официальном сайте медицинской организации	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Аветинская С.С., специалист по СМИ Шибуров В.В.	Регулярно актуализируется	Постоянно
				Анкета опроса размещена на сайте. На информационных стендах в ГАУЗ СО «СПМ» выкладываются анкеты и анализируются результаты их заполнения	
	Контроль за наличием анкет для опроса граждан для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг;	Постоянно			Установлен инфомат по CRM, анкетирование, и анализируются результаты.
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)	Контроль за разлсгом электронных обращений граждан на сайте медицинской организации.	Постоянно		Регулярный контроль за обращениями и обратная связь по принятым решениям	Постоянно
				Размещение на официальном сайте плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной во 2 квартале 2025	

II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.1 Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - 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; - обеспечение санитарно-эпидемиологического режима; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние;	Контроль за маршрутизацией пациентов, размещение потоков	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А. Специалист по статистике Майорова О.Е. Главная медсестра Чебыкина Л.С. Заведующий хозяйством Папкин А.Г.	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.	Постоянно
	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 бесплатной записи на прием удаленным доступом (система интернет, Единая городская регистратура) на не менее чем на 14 календарных дней	Постоянно			Постоянно
	Провести текущий ремонт лечебных кабинетов.	В течение 2025 года		Проводится текущий косметический ремонт	В течение 2025 года
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.	Ежедневная актуализация в ЕЦП свободных слотов записи в соответствии с электронным расписанием. Ведение электронного «Листа ожидания» при отсутствии свободных слотов, обзвон и запись пациентов на прием при появлении свободных слотов. Для оказания неотложной помощи выделен дежурный врач.	Постоянно
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1. Оборудование территории, принадлежащей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие специальных кресел-колясок; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; - 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;	Контроль рабочего состояния кнопки вызова у входной группы	Постоянно	Заведующий хозяйством Папкин А.Г.	Кнопка вызова находится в рабочем состоянии	Постоянно
	Контроль рабочего состояния	Постоянно		Осуществляется контроль	Постоянно
	Обеспечить изготовление и установку знака «стоянка для инвалидов»	3 квартал 2025г.		Установлен	3 кв 2025 года
	Контроль рабочего состояния	Постоянно		Осуществляется контроль	Постоянно
	Контроль рабочего состояния	Постоянно		Осуществляется контроль	Постоянно
Обновить сигнальные полосы, нанести противоскользящие полосы, промаркировать переходы высот пола в коридорах	Продублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	В течение 2025 года	Заведующий хозяйством Папкин А.Г.	В работе	3 кв 2025 года
		В течение 2025 года			июль 2025 года

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), инструктор персонал поликлиники по взаимодействию с инвалидами	Проверка оповещателей пожарной сигнализации	3 квартал 2025г.	Заведующий хозяйством Палкин А.Г., специалист по ГО и ЧС Чаплигин А.С.	Проведена	3 кв 2025 года
	Провести с новыми сотрудниками плановый инструктаж по взаимодействию с инвалидами.	В течение 2025 года при устройстве на работу	Заведующие отделениями, старший администратор Лапина И.А., главная медсестра Чебыкина Л.С.	Проведен	В течение 2025 года при устройстве на работу
- наличие возможности сопровождения инвалидов работниками медицинской организации,	Обеспечить проведение лечения на 1 этаже лиц с ограничением передвижения (колеса, каталка)	По мере необходимости	Заведующие отделениями, старший администратор Лапина И.А.	Стоматологическое лечение лиц с ограничением передвижения проводится на 1этаже. Предоставляется возможность сопровождения работником медицинской организации	По мере необходимости
				Проведена	3 кв 2025 года
#ИМП?	Проверка оповещателей пожарной сигнализации	3 квартал 2025г.	Заведующий хозяйством Палкин А.Г., специалист по ГО и ЧС Чаплигин А.С.	Проведена	3 кв 2025 года
IV. Добросовестность, вежливость работников					
4.1. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных добросовестностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование пациентов при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);	Проведение учеб с персоналом по соблюдению этики и деонтологии при общении с пациентами и их родственниками;	В течение года в соответствии с графиком учеб	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С., старший администратор Лапина И.А.	Проведена учеба по алгоритмам общения с пациентами и их родственниками	По графику
4.2. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных добросовестностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);	Рабор жалоб пациентов на нарушение этики и деонтологии на врачебной комиссии и на конференциях	Работа ВК по ВКС и БМД в течение года	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская 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 добросовестностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подпись электронного обращения/частого задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Использование алгоритмов общения. Ведение «Листа ожидания» в электронном виде. Хронометраж времени ответа на звонок. СМС оповещение о приеме по ОМС.	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская 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" ведётся в электронном виде. Осуществляется СМС оповещение о приеме.	Постоянно
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 (требуемая экспертиза). Контроль за соблюдением клинических рекомендаций и СОПов	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С., заведующие отделениями, главная медсестра Чебыкина Л.С., эпидемиолог Севастьянова А.С.	Проводятся: регулярный сан.эпид. контроль, мероприятия по ВКС (требуемая экспертиза), внедрение новых и соблюдение действующих СОПов	Постоянно
5.2. Увеличить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи					
5.3. Обеспечить доступность навигации по территории медицинской организации;	Обновить указатели навигации после ремонта помещений	В течение 2025года	Заведующий хозяйством Палкин А.Г.	Установлены новые указатели навигации на 1 и 2 этажах	В течение 2025 года

