

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества, условий оказания услуг
ГАУЗ СО «СП№1» на 2023 год

Главный врач ГАУЗ СО
«СП№1»
А.И. Гасанов
«11» января 2023г.



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.		
1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг;	Контроль за разделом электронных обращений граждан на сайте медицинской организации.				

- 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)	Размещение на официальном сайте плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 2022 году.				
II. Комфортность условий предоставления услуг					
2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачам, направления на консультацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственной услуг, при обращении в медицинскую организацию;	Контроль за маршрутизацией пациентов, разделение потоков Соблюдение сроков предоставления медицинских услуг в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	В течение года	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А. Специалист по статистике Майорова О.Е.		
- обеспечение санитарно-эпидемиологического режима - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние;	Контроль наличия актуального электронного расписания приёмов не менее чем на 14 календарных дней для беспрепятственной записи на прием удаленным доступом (система интернет) Провести текущий ремонт лечебных кабинетов и лестничных маршей;	В течение года	Главная медсестра Заведующий хозяйством Палкин А.Г.		
2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги:	Контроль за сроками ожидания предоставления медицинской услуги (не более 14 рабочих дней)	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С.		

приема врача/диагностического исследования/		Старший администратор Лапина И.А.		
III. Доступность услуг для инвалидов				
3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; 3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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 и зрению (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	Контроль рабочего состояния кнопки вызова у входной группы Обновить противоскользящие ленты и сигнальные знаки для слабовидящих	Постоянно	Заведующий хозяйством Палкин А.Г.	
	Актуализировать визуальные средства информации Продублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Обеспечить проведение лечения на 1 этаже лиц с ограничением передвижения (коляска, каталка)	В течение 2023 года	Заведующий хозяйством Палкин А.Г. Заведующие отделениями	

-инструктаж персонала поликлиники по взаимодействию с инвалидами
- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;

IV. Доброжелательность, вежливость работников

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);	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.		
4.2. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);	Разбор жалоб пациентов на нарушение этики и деонтологии на врачебной комиссии и на конференциях	Работа ВК по ВКК и БМД в течение года	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Заведующие отделениями Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.		
4.3. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)					

У. 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) 5.2. Увеличить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи 5.3. Обеспечить удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации;	Контроль за соблюдением сан.эпид. режима. Контроль за соблюдением стандарта и порядка оказания стоматологической помощи (трёхуровневая экспертиза) Контроль за соблюдением клинических рекомендаций и СОПов Установить дополнительные указатели навигации	В течение года	Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Заведующие отделениями Главная медсестра Чебыкина Л.С. Заведующий хозяйством Палкин А.Г.		
---	---	-----------------------	---	--	--