

ОТЧЕТ
по устранению недостатков, выявленных в ходе проведенной
независимой оценки качества условий оказания услуг в
ГАУЗ СО «СП №1» за 4 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	Планный 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»					
<p>1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:</p> <p>- на информационных стендах в помещениях медицинской организации;</p> <p>- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";</p> <p>1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы");</p> <p>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	<p>Контроль за своевременным обновлением информации на информационных стендах в помещениях медицинской организации и официальном сайте медицинской организации</p> <p>Контроль за наличием анкет для опроса граждан для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг.</p> <p>Контроль и анализа результатов CRM анкетирования</p>	<p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Артемова С.С., специалист по СМИ Шабуров В.В.</p>	<p>Регулярно актуализируется</p>	<p>Постоянно</p>
				<p>Анкета опроса размещена на сайте. На информационных стендах в ГАУЗ СО «СП№1» выкладываются анкеты и анализируются результаты их заполнения</p>	<p>Постоянно</p>
				<p>Установлен инфомат по CRM анкетированию, и анализируются результаты.</p> <p>Регулярный контроль за обращениями и обратная связь по принятым решениям</p>	<p>Постоянно</p>
	<p>Размещение на официальном сайте плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной во 3 квартале 2024</p>	<p>октябрь 2024г.</p>		<p>Размещено</p>	<p>октябрь 2024г.</p>

II. Комфортность условий предоставления услуг

<p>2.1. Обеспечение и 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 государственного сайта медицинской организации); - обеспечение санитарно-эпидемиологического режима; уеулг., при обращении в медицинскую организацию; - доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние; 	<p>Контроль за маршрутизацией пациентов, распределение 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 Чебьякина 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/ исследования)</p>	<p>Соблюдение сроков предоставления медицинских услуг в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Контроль наличия актуального электронного расписания приема врачей в ЕЦП на 30 дней для беспрепятственной записи на прием (удаленным доступом (система интернет, Единая городская регистратура) на не менее чем на 14 календарных дней</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Артегинская С.С. Старший администратор Лапина И.А.</p>	<p>Проводится текущий косметический ремонт</p>	<p>Постоянно</p>
<p>3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</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; 	<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>

III. Доступность услуг для инвалидов

<p>3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p>	<p>Провести ремонт в туалете для персонала</p>	<p>4 квартал 2024 года</p>		<p>Проведён</p>	<p>ноябрь 2024 года</p>
<p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</p> <p>- инструктаж персонала поликлиники по взаимодействию с инвалидами</p>	<p>Поставить сигнальные ручки на входной двери во взрослом отделении</p> <p>Продублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>Увеличение количества оповещателей пожарной сигнализации</p>	<p>октябрь 2024г.</p> <p>В течение 2024 года</p> <p>4 квартал 2024г.</p>	<p>Замедующий хозяйством Папкин А.Г., специализист по ГО и ЧС Чаплыгин А.С.</p>	<p>Установлены</p> <p>В работе</p> <p>Установлены, проведены испытания и введены в эксплуатацию</p>	<p>октябрь 2024г.</p> <p>В течение 2024 года</p> <p>декабрь 2024г.</p>
<p>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;</p>	<p>Обеспечить проведение лечения на 1 этаже лиц с ограничением передвижения (колеса, каталака)</p>	<p>По мере необходимости</p>	<p>Заведующие отделениями</p>	<p>Соматологическое лечение лиц с ограничением передвижения проводится на 1 этаже. Предоставляется возможность сопровождения работником медицинской организации. Периодический инструктаж персонала проведен</p>	<p>По мере необходимости</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 (1% 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 Арутюнская С.С. Старший администратор Лапина И.А.</p>	<p>Проведена учеба по алгоритмам общения с пациентами и их родственниками</p>	<p>По графику</p>
<p>4.2. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью оказания 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 ВЖК и БМД в течение года</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Арутюнская 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 доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подая электронного обращения/насто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>Использование алгоритмов общения. Ведение «Листа ожидания» в электронном виде. Внедрить Хронометраж времени ответа на заявки. Внедрить СМС оповещение о приеме.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Арутюнская С.С. Старший администратор Лапина И.А.</p>	<p>Функционирует кол-центр. Внедрены и действуют алгоритмы «Стандарты общения с пациентами». Осуществляется контроль за временем и содержанием телефонных ответов. «Лист ожидания» ведется в электронном виде. Осуществляется СМС оповещение о приеме.</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 (требуруровневая экспертиза). Контроль за соблюдением клинических рекомендаций и СОПов</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С. Заведующие отделениями, Главная медсестра Чебакина Л.С. Эпидемиолог Севастьянова А.С.</p>	<p>Проводится: регулярный сан.эпид. контроль, мероприятия по ВКК (требуруровневая 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>Установить дополнительные указатели навигации</p>	<p>В течение 2024года</p>	<p>Заведующий хозяйством Палкин А.Г.</p>	<p>В работе</p>	<p>В течение 2024 года</p>
<p>5.3. Обеспечить удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации.</p>					

И.о. главного врача _____

