ОТЧЁТ

по устранению недостатков, выявленных в ходе проведенной

независимой оценки качества условий оказания услуг в

ГАУЗ СО «СП№1» за 4 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";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 своевременным обновлением информации на информационных стендах в помещениях медицинской организации и официальном сайте медицинской организацииКонтроль за наличием анкет для опроса граждан для выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг;Контроль за разделом электронных обращений граждан на сайте медицинской организации.Размещение на официальном сайте плана мероприятий по устранению недостатков,выявленных в ходе независимой оценки качества, проведенной в 4 квартале 2023 года. | Постоянно Постоянно Постоянно Январь 2024г | Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С., специалист по СМИ Шабуров В.В. | Регулярно актуализируетсяАнкета опроса размещена на сайте. На информационных стендах в ГАУЗ СО «СП№1» выкладываются анкеты и анализируются результаты их заполнения Регулярный контроль за обращениями и обратная связь по принятым решениямВ работе | Постоянно ПостоянноПостоянноЯнварь 2024г |
| 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;2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/) | Контроль за маршрутизацией пациентов, разделение потоковСоблюдение сроков представления медицинских услуг в соответствие с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Контроль наличия актуального электронного расписания приёмов 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 днейПровести текущий ремонт лечебных кабинетов. Контроль за сроками ожидания предоставления медицинской услуги (не более 14 рабочих дней) | ПостоянноПостоянноВ течение годаПостоянно | 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 Палкин А.Г. Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С.Старший администратор Лапина И.А. | Выделенные окна в регистратуре для разных видов стоматологической помощи. Своевременно выкладывается в ЕЦП расписание врачей на 30 дней. Постоянно функционирует кнопка записи на приём на официальном сайте. При отсутствии у пациента возможности онлайн записи- запись через регистратуру. Проводится текущий косметический ремонтЕжедневная актуализация в ЕЦП 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. Выделение дежурных врачей для оказания неотложной помощи. | ПостоянноПостоянноВ течение годаПостоянно |
| 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 (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; | Контроль рабочего состояния кнопки вызова у входной группы Актуализировать визуальные средства информацииПродублировать 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) | ПостоянноВ течение 2023 годаПо мере необходимости | Заведующий хозяйством Палкин А.Г.Заведующий хозяйством Палкин А.Г.Заведующие отделениями | Кнопка вызова находится в рабочем состоянииВ работеСтоматологическое лечение лиц с ограничением передвижения проводится на 1этаже. Предоставляется возможность сопровождения работником медицинской организации Периодический инструктаж персонала проведён  | ПостоянноВ течение 2023 годаПо мере необходимости |
| 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);4.2. Увеличить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);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) | Проведение учеб с персоналом по соблюдению этики и деонтологии при общении с пациентами и их родственниками. Проведение учёб по работе в ЕЦП.Разбор жалоб пациентов на нарушение этики и деонтологии на врачебной комиссии и на конференцияхИспользование алгоритмов общения. Контроль за ведением «Листа ожидания». Хронометраж времени ответа на звонки | В течение года в соответствии с графиком учёбРабота ВК по ВКК и БМД в течение года4 квартал 2023г. | Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С.Старший администратор Лапина И.А.Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С.Заведующие отделениямиЗаместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С.Старший администратор Лапина И.А. | Проведена учёба по вопросам этики и деонтологии в ноябрь 2023г., проведена учёба по ЕЦП в декабре 2023г.Проведены врачебные комиссии по обращениям пациентов. По итогам вынесены решения по персоналиям. Увеличено количество администраторов в детском отделении и сотрудников колл-центраВнедрены алгоритмы «Стандарты общения с пациентами». Контроль за временем и содержанием телефонных ответов. | По графикуПо мере поступленияПостоянно |
|  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)5.2. Увеличить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи5.3. 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 СОПовУстановить дополнительные указатели навигации | ПостоянноВ течение года | Заместитель главного врача по лечебной работе Аретинская С.С.Заведующие отделениями,Главная медсестра Чебыкина Л.С.Эпидемиолог Севастьянова А.С.Заведующий хозяйством Палкин А.Г. | Проводятся: регулярный сан.эпид. контроль, мероприятия по ВКК (трёхуровневая экспертиза), внедрение новых и соблюдение действующих СОПовВ работе | ПостоянноВ течение 2023 года |