

Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг
ГАОЗ СО "Детская городская поликлиника № 13"
 (наименование организации)
 за 3 квартал 2023 года

Утверждено:
 Главный врач
 ГАОЗ СО "ДГП №13"
 Аверьянова С.С. 

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг организацией	Планный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков (указываются при формировании ежеквартальных отчетов)	фактический срок реализации (указывается при формировании ежеквартальных отчетов)
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы 99% - удовлетворенность					
Пациент записался на прием к врачу, но не получил талон с указанием времени приема и ФИО врача при первом обращении в медицинскую организацию по причинам : "не дозвонился", "не было талоннов", "не было технической возможности записаться в электронном виде".	Работа информатов по выдаче талоннов на прием взята под контроль.	постоянно	Начальник отдела ИТ Афаханов С.В.	Организован мониторинг работы информатов, производится переход на МИС ЕЦП	до 01.12.2023
Врач принял пациента не в установленное по записи время.	Ежемесячно проводится контроль приемов пациентов по времени указанном в таллоне	1 раз в квартал	Заведующие отделений	По результатам контроля проведены плановые линейки в поликлинических отделениях с мед.персоналом	Вторая среда каждого месяца
Неудовлетворенность открытости, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации	Вся информация для пациентов хранится в информате в каждой регистратуре. Будет проведен мониторинг всех регистратур поликлинических отделений по полноте информации.	Постоянно	Специалист отдела маркетинга Голоцанова Ю.Ю.	Обновление информации в электронных информационных стендах, на сайте.	15.09.2023 г., 29.09.2023 г.
Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вышли на дом), с момента записи на прием составило более 2-х часов.	Заведующим предписанно в постоянном режиме контролировать соблюдение требований ТПГ в рамках соблюдения времени приема пациентов	Постоянно	Начальник экспертно аналитического отдела Кузюковой Н.В.	Заведующим неотложной помощью Сосновских И.В. В первом квартале 05.04.2023 создана функция на контроль в программе по вызовам неотложной помощи и ожиданию более 2 часов, и возможность формирования соответствующего отчета за период и по сотрудникам.	Контроль осуществляется в ежемесячном режиме
Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило более 14 дней	На данный момент записи к врачам доступна в течение 14 дней. Контроль доступности записи возможен на клинику-экспертный отдел	Постоянно	Начальник экспертно аналитического отдела Кузюкова Н.В.	Проводится регулярный контроль доступности записи к врачам по программе МИР	Контроль осуществляется в ежемесячном режиме
Неудовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации	Ведется разработка нового официального сайта, который будет полностью соответствовать полноте и доступности информации, в соответствии с приказом МЗ СО № 956-н. Также, ведется мониторинг и наполнение необходимой информации в текущем режиме.	Конец 2023 г. Постоянно	Специалист отдела маркетинга Голоцанова Ю.Ю., Начальник отдела информационных технологий Афаханов С.В.,	Проведено полностью обновления информации в электронных информационных стендах, на сайте, завершается разработка нового сайта.	до 10.12.2023
II. Комфортность условий предоставления услуг 73 % - удовлетворенность					
Пациенты не удовлетворены отсутствием свободных мест ожидания	В зонах комфортного ожидания присутствуют места для посетителей с заласом в 230%. С сотрудниками контактного центра и администраторами проведена анкетированная учсба о информировании пациентов по приходу в поликлинику во времени приема.	Постоянно	Старшие медицинские сестры отделений	Ежедневный контроль со стороны старших медицинских сестер, при наличии скопления пациентов более 5 чел, старшие мед сестры участвуют в разведении потоков.	Ежедневно
Пациенты не удовлетворены наличием очередей в регистратуру, кабинетов медицинских работников	Ведется мониторинг работы регистратур, пациенты заранее предупреждаются о времени прихода в поликлинику, с администраторами проведена беседа о контроле и распределения потоков пациентов	Ежеквартально	Начальник отдела маркетинга Яворская А.А., старшие медицинские сестры ПО	Проведен мониторинг работы регистратур	30.08.2023, 28.09.2023 г.

Пациенты не удовлетворены состоянием гардероба	Гардероб работает, согласно установленным ранее правилам гардероба ГАУЗ СО ДПП №13 Для улучшения качества обслуживания и увеличения длительности работы, на поликлиническое отделение Бутуркина 10, Сулимова 41 приняты дополнительно сотрудники, во время обеда гардеробщика по совместному организованна замена.	реализовано	Начальник по АХО Лапина Л.В	Приняты отсутствующие сотрудники на поликлинические отделения : Бутуркина,10 ; Сулимова 41	
Пациенты не удовлетворены отсутствием питьевой воды.	Дополнительно было закуплено оборудование для раздачи питьевой воды, установлены кулеры в поликлинических отделениях Авиаторов, Бутуркина. На 2023г заключен договор с увеличением по поставке питьевой воды. Проведена беседа с ответственными лицами о обязательном присутствии питьевой воды для пациентов бесперебойно	реализовано	Начальник по АХО Лапина Л.В	Запущены в эксплуатацию кулеры: дополнительный на Бутуркина,10 и на Авиаторов2/1	
Пациенты не удовлетворены отсутствием мест для детских колясок для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)	Составляется техническая документация по выполнению мест для детских колясок в остальных поликлинических отделениях, где есть территориальная и юридическая возможность ГАУЗ СО "ДПП №13"	2023-2025г	Зам.Главного врача по АХЧ Бибер Я.Ю.	в процессе	2023-2025г
Пациенты не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)	Создана проектная документация для реализации конкурсных процедур и монтажа обновленной навигации, что улучшит ориентированность пациентов в учреждении.	2023-2024 г	Зам.Главного врача по АХЧ Бибер Я.Ю., Начальник отдела маркетинга Яворская А.А.	Частичное выполнение: выполнена маршрутизация в ПО "Комсомольская 4а"	2023-2024 г
III. Доступность услуг для инвалидов 93 % - удовлетворенность					
Неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации.	Реализовано	01.06.2023	Начальник отдела по ГО и МР Ужких А.Н.	Реализовано	
IV. Добровольность, вежливость работников организации 97 % - удовлетворенность					
Неудовлетворенность отношением работников медицинской организации (добровольность, вежливость) к которым обращались пациенты	Запланированы учебы с сотрудниками по деонтологии и этики общения с пациентами	Реализовано	Начальник отдела кадров Касьянова А.Н.	Продолжается проведение внутренней учебы направленной на получение знаний в области принципов и норм медицинской этики, практических навыков выполнения профессиональных задач в соответствии с данными нормами. Работники освежают знания принципов общения с пациентами, методами врачебной консультации, особенностями общения со «сложными» пациентами, с рекомендациями по предотвращению ошибок медицинской коммуникации	3 квартал 2023
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

Исп. Голошопова Ю.Ю.

Тел (347) 44-00-99

