



Отчет о реализации плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
 ГАУЗ СО «СООД»  
 за 4 квартал 2023 года

Подпись

Б.Л. Мейлах

Дата: 28.12.2023  
 м.п.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый 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)
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>					
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"	В помещениях и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" контроль недостатков в наличии информации и формы ее размещения, обеспечивающие доступность, наглядность, понятность, актуальность, полноту, достоверность информации, а также простоту и понятность ее восприятия.	ежемесячно	врач -методист Пирумян А.Г.;заведующий отделом информационных технологий Тарасов Д.В.	в ежемесячном режиме осуществляется мониторинг сайта медицинского учреждения	постоянно в течение года
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно- телекоммуникационной среде "Интернет"(в 95% от общего числа опрошенных получателей услуг)	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно- телекоммуникационной среде "Интернет" от общего числа опрошенных получателей услуг, до целевых показателей 97-100%	срок до 30.12.2023	врач -методист Пирумян А.Г.;заведующий отделом информационных технологий Тарасов Д.В.	доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, по итогам анкетирования за декабрь 2023 соответствует целевому показателю 97,5%	1 раз в квартал, в течение года
	Размещение информации о деятельности медицинской организации в соц.сетях	ежемесячно	пресс-секретарь Раздайгора Т.И.	Официальные страницы в соцсетях ГАУЗ СО «СООД» ВКонтакте <a href="https://vk.com/uraloncoru">https://vk.com/uraloncoru</a> Одноклассники <a href="https://ok.ru/uralonco">https://ok.ru/uralonco</a> Telegram <a href="https://t.me/uralonco">t.me/uralonco</a> Отчет за IV квартал 2023 Соцсети: Публикации (шт)- Просмотры- Лайки-Репосты ИТОГ: 110- 600 000- 60 - 35	Размещение информации о деятельности ГАУЗ СО «СООД»: новые технологии, время/часы работы, мероприятия. Размещение профилактических материалов при содействии ГАУЗ СО «ЦОЗиМП» в ежедневном режиме, постоянно, в течение 1 года

II. Комфортность условий предоставления услуг

2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача /диагностического исследования/плановой госпитализации)	С целью снижения времени ожидания предоставления медицинских услуг, контроль за сроками проведения диагностических исследований, дефектами обследований при первичном приеме пациентов	срок до 30.12.2023	Заведующий поликлиникой Зубарева Н.А.	Посредством МИС учреждения организован мониторинг сроков обследования, установления диагноза и начала специализированного лечения пациентов; среднее время ожидания первичного приема врача-онколога 1-3 дня; исследований эндоскопии 0-1 день, УЗИ 0-1 день; ММГ 0-1 день, КТ 1-2 дня, МРТ 5-6 дней (пересмотр КТ/МРТ исследований 0-1 день)	в еженедельном режиме, постоянно
	Анализ загруженности приемов врачей - специалистов в зависимости от нозологии; при необходимости пересмотр и корректировка времени и графика маршрутизации пациентов	срок до 30.12.2023	Заведующий поликлиникой Зубарева Н.А.	проводится в ежедневном режиме; согласована система циркуляции врачей стационар-поликлиника в случае временной нетрудоспособности и отпуска; увеличено количество и сменность приема химиотерапевтов за счет устройства на работу 2 новых врачей	до конца года
	Проведение хронометража по продолжительности времени проведения врачебного приема, диагностического исследования.		Заведующий поликлиникой Зубарева Н.А.; экономический отдел.	по итогам проведенного хронометража существенных отклонений в продолжительности времени приема не выявлено	ежеквартально, до конца года
	Увеличение количества проведенных телемедицинских консультаций	постоянно в течение года	Заведующий отделом телемедицинских технологий	кол-во проведенных в IV кв 2023 ТМК составило 11368 (рост на 20% раза в сравнении с IV кв 2022 года)	ежеквартально, до конца года
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфорностью условий предоставления услуг ( 65% от общего числа опрошенных получателей услуг)	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных комфорностью условий предоставления услуг целевых показателей от общего числа опрошенных получателей услуг 97-100%	срок до 30.12.2023	Заведующий поликлиникой Зубарева Н.А.	доля получателей услуг, удовлетворенных, комфорностью условий предоставления услуг, по итогам анкетирования за IV кв 2023 достигло целевого значения 97 %	ежеквартально, до конца года
	Контроль за наличием достаточного количества свободных мест ожидания приема; контроль за санитарным состоянием помещений; доступностью питьевого режима.	постоянно в течении года	главная медсестра Салоутина А.Н.	проводится в еженедельном режиме	постоянно в течение года
	Осуществление контроля за качеством питания пациентов круглосуточного стационара	постоянно в течение года	Заведующий отделом эпидемиологии и профилактики Белкин В.А.	за IV квартал 2023 года жалоб на организацию со стороны пациентов не зарегистрировано. Замечаний по организации питания со стороны медицинских работников, в том числе комиссии по организации питания, за IV квартал 2023 года не выявлено.	постоянно в течение года в ежедневном режиме

III. Доступность услуг для инвалидов

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в 90% от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов, до 97-100%	срок до 30.12.2023	Заместитель главного врача по АПР Гетманчук А.П. (дублер зав. поликлиникой Зубарева Н.А.).	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по итогам анкетирования в IV кв. 2023 приближена к целевому показателю и составляет 96,9 % из числа опрошенных получателей услуг - инвалидов	постоянно в ежеквартальном режиме	
	Контроль за наличием достаточного количества свободных мест для ожидания приема.	постоянно в течении года	И.о. заместителя главного врача по АХС Судейкин Е.Г.	проводится постоянно	постоянно в течение года	
	Контроль за наличием достаточного количества сменных кресел-колясок			проводится постоянно	постоянно в течение года	
	Контроль за состоянием пандусов, подъемных платформ, адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	в течении года			осуществляется в ежемесячном режиме	постоянно в течение года
	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	постоянно в течении года		Заведующий отделом информационных технологий Тарасов Д.В.	проводится постоянно	постоянно, по мере возникновения необходимости
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>						
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (95% от общего числа опрошенных получателей услуг)	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг от общего числа опрошенных получателей услуг, до 97-100%	срок до 31.12.2023	Заведующий поликлиникой Зубарева Н.А.; заведующие отделениями	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медработников, по итогам анкетирования за IV кв 2023 достигла целевого значения и составляет 97% из числа опрошенных получателей услуг	постоянно в ежеквартальном режиме	
	Проведение профилактических бесед с персоналом по этике и деонтологии.	в течении года	Заведующий поликлиникой Зубарева Н.А.; заведующие отделениями	регулярно в ежемесячном режиме	постоянно в течение года	
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения, часто задаваемые вопросы))	Увеличение доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения, часто задаваемые вопросы)) от общего числа опрошенных получателей услуг, до 97-100%	срок до 31.12.2023	Заведующий поликлиникой Зубарева Н.А.	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медработников при использовании дистанционных форм взаимодействия, по итогам анкетирования за IV кв 2023 приближена к целевому показателю и составляет 97 % из числа опрошенных получателей услуг	постоянно в ежеквартальном режиме	
	Проведение профилактических бесед с персоналом коллцентра	в течении года	Заведующий поликлиникой Зубарева Н.А.	проводятся регулярно в еженедельном режиме	постоянно в течение года	
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>						
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в 95% от общего числа опрошенных получателей услуг)	Увеличение доли получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи от общего числа опрошенных получателей услуг, до 97-100%	срок до 31.12.2023	Заместитель главного врача по медицинской части Киселев Е.А.	доля получателей услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, по итогам анкетирования за IV кв. 2023 соответствует целевому показателю 97,2%	постоянно в ежеквартальном режиме	

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных, навигацией внутри медицинской организации от (в 95% общего числа опрошенных получателей услуг)	Контроль за наличием информационных указателей, табличек с представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений	постоянно в течение года	И.о. заместителя главного врача по АХС Судейкин Е.Г.	доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации составляет 96 % от числа опрошенных получателей услуг по итогам анкетирования за IV кв. 2023	постоянно в течение года
5.3. Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в 95% общего числа опрошенных получателей услуг)	Проведение ежеквартального анализа результатов анкетирования, с предоставлением информации главному врачу для увеличения доли получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации от общего числа опрошенных получателей услуг до 97-100%	ежеквартально	Заместитель главного врача по АПР Гетманчук А.П.	доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг в МО, по итогам анкетирования за IV кв. 2023, достигла целевых значений и составляет 97,0% из числа опрошенных получателей услуг	в течение года в ежеквартальном режиме