



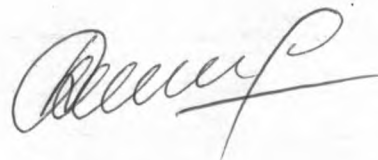
					Проведены плановые проверки информации на сайте, стендах на актуальность, доступность, качество оформления.	
II. Комфортность условий предоставления услуг						
2.	Неудовлетворенность пациентами условиями ожидания и доступности получения медицинских услуг в медицинской организации.	Создание комфортных условий оказания услуг в отделениях МО: 1. Увеличение количества мест ожидания (увеличить количество кушеток). 2. Оборудовать детскую зону в фойе 3. Контроль за наличием средств личной гигиены в помещениях МО (санузлах). 4. Контроль за сроками ожидания, организацией доступа записи через единый портал госуслуг <a href="http://www.gosuslugi.ru">www.gosuslugi.ru</a> , количеством онлайн талонов, прием пациентов строго в соответствии с указанным в талоне временем.	январь 2024 года  в течение года  в течение года  I раз в квартал	Главный врач Демина К.Ю. заместитель главного врача по медицинской части	1. Увеличено количество мест ожиданий (установлено 55 мест на пр. О.Р. 26-28 и 29 на пр. Ворошилова 7/2, а). В местах ожидания соблюдается температурный режим (установлена сплит-система).  2. Детская зона в фойе оборудована детским городком.  3. Санитарные узлы обеспечены средствами личной гигиены (контроль старшими медицинскими сестрами еженедельно).  4. Обеспечена возможность записи в сети интернет через официальный сайт учреждения и портал госуслуг. Проверка доступности дистанционной записи на прием к врачам (заведующие отделением мониторируют еженедельно)	15.02.2024  Декабрь 2023  Каждая пятница  29.03.2024  28.06.2024
III. Доступность услуг для инвалидов						
3	Не в полной мере обеспечена доступная среда для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями,	Созданию комфортных условий и повышению доступности услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями: 1. Расширить дверные проемы, для обеспечения доступности услуг для инвалидов на Филиале 1 Расширить дверные проемы, для обеспечения доступности услуг для инвалидов в центральном корпусе	I квартал          II квартал	Главный врач Демина К.Ю. заместитель главного врача по медицинской части		

	маломобильных граждан.	2. Обеспечить наличие адаптированных поручней в санитарно-гигиеническом помещении. 3. Обеспечить дублирование надписей, информационными знаками, выполненными шрифтом Брайля.	I квартал II квартал		Произведена реконструкция дверных проемов в 2-ух корпусах головного учреждения.  Произведена реконструкция санитарного узла в филиале №1, установлены поручни.  На входе в поликлинику установлены информационные знаки.	Декабрь 2024  17.04.2024  Декабрь 2024
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации						
4.	Несоблюдение этических норм, включающих в себя доброжелательность и вежливость, работниками медицинской организации, при непосредственном обращении в медицинскую организацию.	1. Проведение заседаний совета по этике и деонтологии при учреждении: 1.1. Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи населению. 1.2. Проведение анонимного анкетирования пациентов, с учетом профиля специализации, по качеству оказания медицинской помощи. 1.3. Проведение семинара по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии 2. Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками регистратуры 3. Разработать и внедрить в работу «речевые модули» для работников регистратуры. 4. Мониторинг соблюдения норм этики и деонтологии.	I раз в квартал  I раз в квартал  I раз в квартал  I раз в квартал  I раз в квартал	Заведующие отделениями, главная медицинская сестра, старшие медицинские сестры	1.1. Проведение анкетирования пациентов, законных представителей пациентов, в том числе, с ограниченными возможностями здоровья, с целью выяснения удовлетворенности доступностью услуг и внесения предложений. Всего проанализировано 133 бумажных анкеты. Удовлетворенность медицинской помощью составила 82,7 %.  1.2. Проведение анкетирования пациентов, законных представителей пациентов, в том числе, с ограниченными возможностями здоровья, с целью выяснения удовлетворенности доступностью услуг и внесения предложений.  1.3. Совещания в структурных подразделениях: - «Этика и деонтология в работе медицинской организации», общее количество участников 44  2. Систематически проводятся занятия с сотрудниками об основах этики и деонтологии, по принципам вежливости и доброжелательности. «Профессиональная этика и деонтология» - присутствовало 37	В течение марта       21.03.2024   11.03.2024 19 .03.2023 18.04.2021

					<p>человек врачи, медицинские сестры, мед. регистраторы; «Повышение доступности услуг для инвалидов и лиц маломобильной группы».</p> <p>– присутствовало 45 человек врачи, медицинские сестры, мед. регистраторы; «Психология общения с пациентами» - 47 человек – врачи, медицинские сестры, мед. регистраторы. «Качество работы медицинского работника» - присутствовало 51 человек врачи, медицинские сестры, мед. Регистраторы; «Медицинская этика и деонтология. Профилактика конфликтов», общее количество участников 38 чел.</p> <p>3. Разработаны и внедрены в работу речевые модули для работников регистратуры.</p> <p>4. Обход поликлиники с целью оценки соблюдения медицинскими работниками этики и деонтологии</p>	<p>22.01.2024</p> <p>еженедельно</p>
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5.	<p>Не достаточная удовлетворенность получателей услуг организационным и условиями оказания услуг: наличием и понятностью навигации внутри медицинской организации.</p>	<p>Контроль за повышением удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг, а также улучшения имиджа медицинской организации. Контроль и устранение нарушений по всем критериям независимой оценки качества, выявленным в ходе опроса (в том числе соблюдение времени приема, понятность навигации).</p> <p>1. Активное привлечение к анкетированию пациентов с целью изучения удовлетворенности условиями оказания услуг</p>	<p>в течение года</p> <p>I раз в квартал</p>	<p>Главный врач Демина К.Ю. заместитель главного врача по медицинской части</p>	<p>1.Заведующими отделениями еженедельно проверяется наличие анкет в кабинетах и в регистратуре.</p> <p>2. Анкеты размещены на стойке регистратуры в специально подписанном кармане, вместе с</p>	<p>каждый понедельник</p>

		<p>2. Контроль за наличием в доступных местах анкет для граждан и шариковые ручки</p> <p>3. Анализ результатов корректирующих мероприятий.</p>	<p>I раз в месяц</p> <p>I раз в квартал</p>		<p>анкетами шариковая ручка. Заполненные анкеты сбрасывают в почтовый ящик, который установлен там же в регистратуре.</p> <p>3. Главная проблема ожидание. С февраля 2024 г. внедрена онлайн-запись, теперь пациент проходит на прием к врачу минуя регистратуру, а также при направлении пациента к хирургу, терапевт сам выбивает талон.</p> <p>Решением данной проблемы также является увеличение количества хирургов в смену, для этого необходимы дополнительные рабочие места, к сожалению, весь 2 корпус занимает кафедра и в следствии этого решить данную проблему собственными силами не представляется возможным.</p>	<p>февраль 2024</p>
--	--	--	---	--	--	-------------------------

И.о. главного врача



И. В. Демурчева

Исполнитель:  
И.В. Демурчева  
8 (962) 445 38 93