

Министерство здравоохранения Свердловской области
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«Городская клиническая больница № 40 город Екатеринбург»

ПРИКАЗ

27.01.2023

№ 90

**О плане мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году**

Во исполнение приказа Министерства здравоохранения Свердловской области от 17.08.2022 № 1877-п «О внесении изменений в Приказ Министерства здравоохранения Свердловской области от 15.02.2022 № 264-п «Об организации работы Министерства здравоохранения Свердловской области по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Свердловской области»; повышения доступности и качества оказания медицинской помощи, повышения уровня информирования медицинскими организациями Свердловской области граждан о правах в сфере здравоохранения

УТВЕРЖДАЮ:

1. План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 году, на 2023 год (далее План мероприятий) (приложение).

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Ответственным лицам, указанным в приложении к приказу, организовать работу по выполнению утвержденного Плана мероприятий в установленные сроки.

2. Начальнику отдела информационных технологий Семенкину Л.В. обеспечить размещение на официальном сайте Учреждения:

1) информации о результатах проведенной независимой оценки качества в 2022 году, срок – до **22.02.2023**;

2) утвержденного Плана мероприятий (приложение) и ежеквартальных отчетов о выполнении указанного плана, срок – до **25.02.2023**, далее ежеквартально - до **5 числа месяца, следующего за кварталом**.

3. Заместителю заведующего отделом ЭККиБМД Ярушиной Я.Н.:

1) направить утвержденный План мероприятий (приложение) в отдел контроля качества и стандартизации МЗ СО в форматах Excel и PDF по эл. почте (e.lesnyh@egov66.ru), срок – до **10.02.2023**;

2) осуществлять контроль сроков исполнения утвержденного Плана мероприятий (приложение);

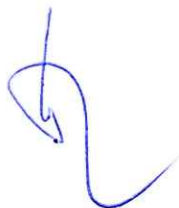
3) обеспечить направление отчетов о выполнении указанного Плана мероприятий в отдел информационных технологий, срок - **ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за кварталом.**

4. Начальнику отдела по связям с общественностью Абелинскене И.Ю. осуществлять своевременное размещение актуальной информации на сайте больницы и на информационных стендах в соответствии с действующим законодательством, срок – **постоянно.**

5. Заведующей организационно-методическим отделом Пушкаревой О.В. опубликовать утвержденный План мероприятий (приложение) на сайте сети «Интернет» www.bus.gov.ru, срок – **до 25.02.2023.**

6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.И. Прудков

О.В. Пушкарева

Дело	отв. лица по списку	Костромина Е.Б.	Ярушина Я.Н.	Семенкин Л.В.	Абелинскене И.Ю.
Пушкарева О.В.					

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГБУЗ СО "Городская клиническая больница № 40"
 на 2023 год



УТВЕРЖДАЮ
 Главный врач ГБУЗ № 40
 А.И. Прудков
 01.02.2023

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	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
На стендах и официальном сайте отсутствует информация о диспансеризации взрослого населения	Адаптация на стендах и официальном сайте ГБУЗ 40 нормативных документов о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения - Приказ МЗ РФ от 27.04.2021 № 404н	январь-февраль 2023 года	Начальник отдела информационных технологий Семенкин Л.В. Начальник отдела по связям с общественностью Абелинскене И.Ю.		
Отсутствует возможность записи на прием (первичный, консультативный) к врачу с использованием сети Интернет на официальном сайте МО	В связи с отсутствием прикрепленного населения запись пациентов на консультативные приемы в поликлинику осуществляется в территориальных поликлиниках по месту жительства через АИС "МИР (удаленная запись)"				
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) в отдельных случаях превышает нормативы.	Усилить контроль соблюдения сроков предоставления медицинских услуг в соответствии с требованиями Программы госгарантий Свердловской области на 2023 год	в течение года	Заместители главного врача Колотова Г.Б., Нишневич Е.В., Колотвинов В.С., Булунов О.В., Кончергина М.В., Заведующий КДП Селиверстова Ю.С. Заведующий ОЛД Исакова Т.М.		
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг незначительно меньше норматива (29 из 30%)	Продолжить мониторинг удовлетворенности пациентов условиями пребывания в ГКБ 40 с последующим анализом и разработкой конкретных мер по устранению замечаний пациентов. Проведение текущих ремонтов по утвержденному графику. Обновление мебели в рамках утвержденного плана финансово-экономической деятельности.	в течение года	Зам. главного врача по АХЧ Головин В.Г., Начальник отдела внебюджетной деятельности и маркетинга Аратскова Н.Н.		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов незначительно меньше норматива (29 из 30%)	Продолжить мониторинг удовлетворенности пациентов-инвалидов условиями пребывания в ГКБ 40 с последующим анализом и разработкой конкретных мер по устранению замечаний пациентов.	в течение года	Эколог Шнякина А.Л., Заместители главного врача по службам Колотова Г.Б., Нишневич Е.В., Булунов О.В., Кончергина М.В., Колотвинов В.С., Бацкалевич Н.А. Заведующий КДП Селиверстова Ю.С. Начальник отдела ВДМ Аратскова Н.Н.		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников регистратуры, справочной, приемного отделения незначительно меньше норматива (98 из 100%)	Продолжить мониторинг удовлетворенности пациентов доброжелательностью персонала ГКБ 40 с последующим анализом и разработкой конкретных мер по устранению замечаний пациентов. Организация и проведение тренингов с медицинским персоналом на тему медицинской этики и деонтологии. Организация тематических мессежей. Продолжение работы врачебной комиссии по контролю качества оказания помощи. Совершенствование работы с обращениями граждан, в том числе работа "горячей линии".	в течение года	Заместители главного врача по службам Колотова Г.Б., Нишневич Е.В., Бугунов О.В., Кочергина М.В., Колотвинов В.С., Быкалевич Н.А. Заведующий К/ДП Сенверстова Ю.С. Начальник отдела В.И.М Аратскова Н.Н. Заведующий орметодотделом Пушкарева О.В., зам. заведующего отделом ЭККиБМД Брушина Я.Н. Главная медсестра Завьялова Н.В.		
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг незначительно ниже норматива (98 из 100%)					
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия ниже норматива (90 из 100%)					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать ГКБ 40 для оказания медицинской помощи незначительно меньше норматива (29 из 30)	Разработка плана репутационной работы. Информационная работа с населением через СМИ, школы здоровья, лектории и т.п.	2 квартал 2023 года в течение года	Первый заместитель главного врача Надесник М.В. Начальник отдела информационных технологий Семенкин Д.В. Начальник отдела по связям с общественностью Абелинскене И.Ю. Заместители главного врача по службам		
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации незначительно меньше норматива (49 из 50)	Продолжить мониторинг удовлетворенности пациентов доброжелательностью персонала ГКБ 40 с последующим анализом и разработкой конкретных мер по устранению замечаний пациентов.	2 квартал 2023 года в течение года	Начальник отдела по связям с общественностью Абелинскене И.Ю. Заместители главного врача по службам		