



**Выполнение плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**ГАУЗ СО "Городская клиническая больница № 40"**  
 на 2023 год  
 в 1 квартале 2023 года

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
На стендах и официальном сайте отсутствует информация о диспансеризации взрослого населения	Актуализация на стендах и официальном сайте ГКБ 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 Абелинскаене И.Ю.	На стендах и официальном сайте ГКБ 40 размещены информация и нормативные документы о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) - Приказ МЗ РФ от 27.04.2021 № 404н  1 квартал 2023 года
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 консультации 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., Бугунов О.В., Кочергина М.В., Заведующий КДП Селверстова Ю.С. Заведующий ОЛД Исакова Т.М.	В рамках внутреннего контроля качества в текущем режиме на основании анализа медицинской документации, обращений граждан проводится мониторинг времени ожидания предоставления медицинских услуг.  1 квартал 2023 года. В течение года планируется продолжить работу по данному направлению
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 Б.Г., Начальник отдела внебюджетной деятельности и маркетинга Аратскова Н.Н.	Проведен капитальный ремонт части палат ревматологического и гинекологического отделений, косметический ремонт части палат инфекционного отделения № 4. Проведено техобслуживание оконных конструкций в онкологическом отделении и регулирование системы вентиляции в НХО № 1 и №2.  1 квартал 2023 года. В течение года планируется продолжить работу по данному направлению

**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.В., Заместители главного врача по службам Колотова Г.Е., Нишневич Е.В., Бутунов О.В., Кочергина М.В., Колотвинов В.С., Бацкалевич Н.А. Заведующий КДП Селиверстова Ю.С. Начальник отдела В.Дим Аратскова Н.Н.	Разработана инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении ГАУЗ СО ГКБ 40. Проведен инструктаж персонала. В течение года планируется проводить контроль за соблюдением сотрудниками требований доступности для инвалидов и маломобильных граждан в целом по ГАУЗ СО ГКБ 40	1 квартал 2023 года. В течение года планируется продолжить работу по данному направлению
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников регистратуры, справочной, приемного отделения незначительно меньше норматива (98 из 100%) 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%)	Продолжить мониторинг удовлетворенности пациентов доброжелательностью персонала ГКБ 40 с последующим анализом и разработкой конкретных мер по устранению замечаний пациентов. Организация и проведение тренингов с медицинских персоналом на тему медицинской этики и деонтологии. Организация тематических мастер-классов. Продолжение работы врачебной комиссии по контролю качества оказания медицинской помощи. Совершенствование работы с обращениями граждан, в том числе работа "горячей линии".	в течение года	Заместители главного врача по службам Колотова Г.Е., Нишневич Е.В., Бутунов О.В., Кочергина М.В., Колотвинов В.С., Бацкалевич Н.А. Заведующий КДП Селиверстова Ю.С. Начальник отдела В.Дим Аратскова Н.Н. Заведующий оргметодотделом Пушкарева О.В., зам. заведующего отделом ЭКЦ/БМД, Ярушина Я.Н. Главная медсестра Завьялова Н.В.	В еженедельном режиме проводятся заседания подкомиссии ВК по ККМП. В еженедельном режиме проводится анализ обращений граждан на "горячую линию" МЗ СО и на сайт учреждения. Результаты рассмотрения обращений граждан учитываются при распределении стимулирующих выплат и разрабатываются на врачебных линейках в службах	1 квартал 2023 года. В течение года планируется продолжить работу по данному направлению
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
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 Налесник М.В. Начальник отдела информационных технологий Семенкин Л.В. Начальник отдела по связям с общественностью Абелинскаене И.Ю. Заместители главного врача по службам	Проводится информационная работа с населением через СМИ (выступления специалистов по профилактике и лечению COVID- 19, гриппу, ОРВИ; новым хирургическим и нейрохирургическим технологиям; профилактике социально-значимых заболеваний в рамках Напроекта (онкология, сосудистая патология) и Школы здоровья. Также актуальная информация по профилактике заболеваний и поддержке здорового образа жизни размещена на официальном сайте учреждения	1 квартал 2023 года. В течение года планируется продолжить работу по данному направлению
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
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 Абелинскаене И.Ю. Заместители главного врача по службам	В активном режиме (ежедневно) проводится обработка обращений граждан с оперативным реагированием на вопросы и проблемы (в дневное время - отдельный сотрудник, в ночное время - дежурный администратор)	1 квартал 2023 года. В течение года планируется продолжить работу по данному направлению