



УТВЕРЖДАЮ  
 Главный врач ГАУЗ ГКБ № 40  
 А.И. Прудков  
 30.06.2023

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

во 2 квартале 2023 года

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества 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
<b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>					
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 Абеллинскене 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 консультативные приемы в поликлинику осуществляется в территориальных поликлиниках по месту жительства через АИС "МИР (удаленная запись)"				
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
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., Бутунов О.В., Кочергина М.В., Заведующий КДП Селиверстова 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.	Проводился в 1-2 кварталах 2023 года. Планируется на 3-4 кварталы 2023 года.
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг незначительно меньше норматива (29 из 30%)	Продолжить мониторинг удовлетворенности пациентов услугами 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 косметический ремонт 22 палат инфекционного корпуса и 14 палат роддома, капитальный ремонт 2 палат гинскологического отделения № 1 и 2 палат ревматологического отделения. Проведен ремонт 47 окон родильного дома	2 квартал 2023 года. В течение года планируется продолжить работу по данному направлению
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>					

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов незначительно меньше норматива (29 из 30%)	Продолжить мониторинг удовлетворенности пациентов-инвалидов условиями пребывания в КБ 40 с последующим анализом и разработкой конкретных мер по устранению замечаний пациентов.	в течение года	Эколог Шнякина А.В., Заместители главного врача по службам Колоцова Г.Б., Нишневич Е.В., Бугунов О.В., Кочергина М.В., Колотвинов В.С., Балкалевич Н.А. Заведующий КДП Селиверстова Ю.С. Начальник отдела ВДим Аратскова Н.Н.	Разработана инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении ГАУЗ СО КБ 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 КБ 40	Проводилось в 1-2 кварталах 2023 года. В течение года планируется продолжить работу по данному направлению
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников регистратуры, справочной, приемного отделения незначительно меньше норматива (98 из 100%)	Продолжить мониторинг удовлетворенности пациентов доброжелательностью персонала КБ 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 методсоветов. 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 Колоцова Г.Б., Нишневич Е.В., Бугунов О.В., Кочергина М.В., Колотвинов В.С., Балкалевич Н.А. Заведующий КДП Селиверстова Ю.С. Начальник отдела ВДим Аратскова Н.Н. Заведующий ортмологическим отделом ЖКИМД 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 разбираются на врачебных линнейках в службах	Проводилось в 1-2 кварталах 2023 года. В течение года планируется продолжить работу по данному направлению
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг незначительно ниже норматива (98 из 100%)	Продолжить мониторинг удовлетворенности пациентов доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия ниже норматива (90 из 100%)	в течение года	Первый заместитель главного врача Навесник М.В. Начальник отдела информационных технологий Семенкин Д.В. Начальник отдела по связям с общественностью Абелинсене 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 Нацпроекта (онкология, сосудистая патология) и Школы здоровья. Также актуальная информация по профилактике заболеваний и поддержке здорового образа жизни размещена на официальном сайте учреждения	Проводилось в 1-2 кварталах 2023 года. В течение года планируется продолжить работу по данному направлению
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать КБ 40 для оказания медицинской помощи незначительно меньше норматива (29 из 30)	Разработка плана ретуляционной работы. Информационная работа с населением через СМИ, школы здоровья, лектории и т.п.	2 квартал 2023 года в течение года	Начальник отдела по связям с общественностью И.Ю. Абелинсене И.Ю. Заместители главного врача по службам	В активном режиме (еженедельно) проводится обработка обращений граждан с оперативным реагированием на вопросы и проблемы (в дневное время - отдельный сотрудник, в ночное время - дежурный администратор)	Проводилось в 1-2 кварталах 2023 года. В течение года планируется продолжить работу по данному направлению
Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации незначительно меньше норматива (49 из 50)	Продолжить мониторинг удовлетворенности пациентов доброжелательностью персонала КБ 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 И.Ю. Абелинсене И.Ю. Заместители главного врача по службам	В активном режиме (еженедельно) проводится обработка обращений граждан с оперативным реагированием на вопросы и проблемы (в дневное время - отдельный сотрудник, в ночное время - дежурный администратор)	Проводилось в 1-2 кварталах 2023 года. В течение года планируется продолжить работу по данному направлению