

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

в 3 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
фактический срок реализации

На стендах и официальном сайте отсутствует информация о диспансеризации взрослого населения

1. Открытость и доступность информации об организации и/или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы
Актуализация 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 Д.В.
Начальник отдела по связям с общественностью Абелинскене И.Ю.

На стендах и официальном сайте ГБУЗ 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)"

осуществляется в территориальных поликлиниках по месту жительства

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.В., Нишневич Е.В., Колотынина В.С., Бутунов О.В., Кочергина М.В., Заведующий КДП Селиверстова Ю.С., Заведующий ОЛД Исаккова Т.М.

В рамках внутреннего контроля качества в текущем режиме на основании анализа медицинской документации, обращений граждан проводится мониторинг времени ожидания предоставления медицинских услуг.

Проводилась в 1-3 кварталах 2023 года.
Планируется на 4 квартал 2023 года.

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг незначительно меньше норматива (29 из 30%)

Продолжить мониторинг удовлетворенности пациентов условиями пребывания в ГБУЗ 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 Араткова Н.Н.

Проведен косметический ремонт 9 палат инфекционного, терапевтического и нейрорегистративного корпусов общей площадью 252 м²; капитальный ремонт 1 палаты гинекологического отделения № 1 и 4 палат терапевтического корпуса общей площадью 126 м². Проведен ремонт 80 окон в палатах терапевтического и инфекционного корпусов

3 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.Э., Заместители главного врача по службам Колотова Г.Б., Нишневич Е.В., Вугунов О.В., Кочергина М.В., Колотвинов В.С., Байкалевич Н.А. Заведующий КДП Селиверстова Ю.С. Начальник отдела ВДМ Аратского 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	Проводилось в 1-3 кварталах 2023 года В течение года планируется продолжить работу по данному направлению
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 медицинскими персоналом на тему медицинской этики и деонтологии. Организация тематических мероприятий.	в течение года	Заместители главного врача по службам Колотова Г.Б., Нишневич Е.В., Вугунов О.В., Кочергина М.В., Колотвинов В.С., Байкалевич Н.А. Заведующий КДП Селиверстова Ю.С. Начальник отдела ВДМ Аратского Н.Н. Заведующий орметодологией Пущикова О.В., зам. зав. орметодологией отделом ЭККиМД Ярушина Я.Н. Главная медсестра Завятова Н.В.	В ежедневном режиме проводятся заседания подкомиссии ВК по ККМП. В ежедневном 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 линейках в службах	Проводилось в 1-3 кварталах 2023 года В течение года планируется продолжить работу по данному направлению
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.	3 квартал 2023 года в течение года	Первый заместитель главного врача Напесник М.Э. Начальник отдела информационных технологий Семенкин Л.В. Начальник отдела по связям с общественностью Абелинская 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 1-3 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 ГКБ 40 с последующим анализом и разработкой конкретных мер по устранению замечаний пациентов.	3 квартал 2023 года в течение года	Начальник отдела по связям с общественностью Абелинская 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)	Проводилось в 1-3 кварталах 2023 года В течение года планируется продолжить работу по данному направлению