



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

в 4 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
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	Актуализация на стендах и официальном сайте ГКУ 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 Абелинсене И.Ю.	На стендах и официальном сайте ГКУ 40 размещены информация и нормативные документы о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) - Приказ МЗ РФ от 27.04.2021 № 404н
Отсутствует возможность записи на прием (первичный, консультативный) к врачу с использованием сети Интернет на официальном сайте МО	В связи с отсутствием прикрепленного населения записи пациентов на консультацию 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 гостарантий Свердловской области на 2023 год	в течение года	Заместители главного врача Колотова Г.Б., Нишневич Е.В., Колотовых 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.
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг незначительно меньше норматива (29 из 30%)	Продолжить мониторинг удовлетворенности пациентов условиями пребывания в ГКУ 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 9-и палат общей площадью 252 м2 и процедурный кабинет площадью 28 м2 инфекционного отделения №5 ; капитальный ремонт 4-х палат терапевтического корпуса общей площадью 112 м2, капитальный ремонт части отделения неврологии общей площадью 200 м2, в т.ч. 4-х и 2-х местные палаты, процедурный кабинет.
4 квартал 2023 года В течение следующего 2024 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.Б., Нишневич Е.В., Бутунов О.В., Кочергина М.В., Колотвинов В.С., Бацкалевич 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 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 следующего 2024 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 медсоветов. 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.Б., Нишневич Е.В., Бутунов О.В., Кочергина М.В., Колотвинов В.С., Бацкалевич Н.А. Заведующий КДП Селиверстова Ю.С. Начальник отдела ВДим Аратскова Н.Н. Заведующий орметодотделом Пушкарева О.В., зам. главного врача по КЭР Костромина Е.Б. 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 линейках в службах	Проводилось в 1-3 кварталах 2023 года. В течение следующего 2024 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%)					
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 Налесник М.В. Начальник отдела информационных технологий Семенкин Л.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 1-4 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 Абелинсене 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 1-4 кварталах 2023 года. В течение следующего 2024 года планируется продолжить работу по данному направлению

Форма предоставления информации об устранении недостатков в 2023 году по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в 2022 году				
Наименование организации	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Объем финансирования, тыс. руб.	Необходимость продолжения реализации мероприятия в 2024 году, причины, сроки, объем финансирования	Нормативный правовой акт, в рамках которого осуществляется выделение средств и реализация мероприятий
I. Открытость и доступность информации об организации				
ГБУЗ СО "ГКБ № 40"	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	0	1 квартал 2024 года Причина продолжения реализации - издание Приказа Минздрава России от 07.07.2023 № 352 н	
ГБУЗ СО "ГКБ № 40"	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)	0	В течение года. В настоящее время запись производится посредством ЕЦП	
II. Комфортность условий предоставления услуг				
ГБУЗ СО "ГКБ № 40"	Усилить контроль соблюдения сроков предоставления медицинских услуг в соответствии с требованиями Программы госгарантий Свердловской области на 2023 год	0	1 квартал 2024 года по плану	

ГАОУЗ СО "ГКБ № 40"	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.	0	В течение 2024 года	
III. Доступность услуг для инвалидов				
ГАОУЗ СО "ГКБ № 40"	Продолжить мониторинг удовлетворенности пациентов-инвалидов условиями пребывания в ГКБ 40 с последующим анализом и разработкой конкретных мер по устранению замечаний пациентов.	0	В течение 2024 года	
IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации				
ГАОУЗ СО "ГКБ № 40"	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 медсоветов. Продолжение работы врачебной комиссии по контролю качества оказания медицинской помощи. Совершенствование работы с обращениями граждан, в том числе работа "горячей линии".	0	В течение 2024 года	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг				
ГАОУЗ СО "ГКБ № 40"	Разработка плана репутационной работы. Информационная работа с населением через СМИ, школы здоровья, лектории и т.п.	0	В течение 2024 года	

ГБУЗ СО "ГКБ № 40"	Продолжить мониторинг удовлетворенности пациентов доброжелательностью персонала ГКБ 40 с последующим анализом и разработкой конкретных мер по устранению замечаний пациентов.	0	В течение 2024 года	
--------------------	---	---	---------------------	--