

Отчёт по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Подпись Дата 05.10.2021

ГАУЗ СО "Шалинская ЦГБ "
на 2021 год

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)	реализованные меры по устранению выявленных недостатков 1 квартал	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Информация о наличии и функционировании дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте медицинской организации не в полном объеме	Поддержание в актуальном состоянии информации на сайте МО в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н.	постоянно	Костюченко Н. Ю. и. о. зав. организационно-методическим отделом	на официальном сайте ГАУЗ СО "Шалинская ЦГБ" имеется возможность дистанционно задать вопросы	ежемесячно в течение 2021года - исполнено
Неполный объем информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях медицинской организации	Поддержание в актуальном состоянии информации на информационных стендах поликлинических ФАП, ОВП, стационарных подразделений в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014 № 956н.;	постоянно	Костюченко Н. Ю. и. о. зав. организационно-методическим отделом	на информационных стендах , расположенных в поликлинике, ФАП, ОВП , корпусах круглосуточного стационара размещена информация в полном объеме. Штрафы со стороны СМО и ТФОМС по обеспечению информированности населения отсутствуют.	ежемесячно в течение 2021года - исполнено
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации	Создать страницы МО в социальных сетях ("одноклассники", "в контакте")	февраль 2021 года	Костюченко Н. Ю. и. о. зав. организационно-методическим отделом	создана страница ГАУЗ СО "Шалинская ЦГБ" в социальных сетях ("одноклассники", "в контакте")	февраль 2021 г.- исполнено
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Недостаточное обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:	Проведение проектных работ для ремонта инфекционного отделения; текущий ремонт поликлиники, терапевтического отделения, ОАР, детского отделения, хирургического отделения;	2021 - 2023 годы	начальник АХЧ Т. В. Ендальцева	подготовка технической документации	2021 - 2023 годы

Превышение установленных нормативов по времени ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	Увеличение числа ТМК, в том числе врач-пациент; расширение выездных форм работы (передвижной ФАП, выездная поликлиника, мобильные медицинские бригады, передвижной модуль Стоматология); контроль за соблюдением сроков плановых госпитализаций; ремонт регистратуры и организация ее работы по технологии Бережливой поликлиники);	2021 - 2022 годы	начальник АХЧ Т. В. Ендальцева, заместитель главного врача по поликлинике И. В. Махнорьлова	проведено 127 ТМК, осуществлено 9 выездов бригады врачей-специалистов, 115 выездов передвижного стоматологического комплекса, 80 выездов передвижного ФАП, 149 выездов мобильной медицинской бригады	ежемесячно в течение 2021года - исполнено
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в ЛПУ	Повышение удовлетворенности пациентов при посещении МО, снижение длительности ожидания в регистратурах путём установки инфомата, работа с учреждениями и организациями по внедрению выдачи электронных листков нетрудоспособности, проведение текущего ремонта помещений поликлиники.	2021 - 2023 годы	начальник АХЧ Т. В. Ендальцева, заместитель главного врача по поликлинике И. В. Махнорьлова	подготовка технической документации в ГАУЗ СО "Шалинская ЦГБ" осуществляется выдача электронных листков нетрудоспособности	2021 - 2023 годы исполнено
III. Доступность услуг для инвалидов					
Недостаточное оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	благоустройство территории с монтажом пандуса для маломобильных пациентов к детской консультации; Замена лифта в терапевтическом корпусе стационара по ул. Пушкина, 8; Установка поручней в санитарно-гигиенических помещениях в зданиях поликлиники и стационара.	2021 - 2023 годы	начальник АХЧ Т. В. Ендальцева, заместитель главного врача по поликлинике И. В. Махнорьлова, заместитель главного врача по лечебной работе В. А. Кузнецов	подготовка технической документации	2021 - 2023 годы
Недостаточность доли получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Сокращение сроков ожидания медицинской услуги маломобильным пациентам: обеспечение возможности электронной записи на прием к врачу поликлиники; продолжение работы по выездам врачей-специалистов для осмотра инвалидов на дому по утверждённому графику; продолжение проводимой работы по организации осуществления лабораторных, функциональных и рентгенологических обследований маломобильных пациентов на базе стационара (для пациентов, лишенных дееспособности и находящихся под опекой) в индивидуальном порядке. Обеспечение маломобильных групп пациентов телемедицинскими консультациями	2021 - 2022 годы	заместитель главного врача по поликлинике И. В. Махнорьлова, заместитель главного врача по лечебной работе В. А. Кузнецов	маломобильным пациентам: обеспечена возможность электронной записи на прием к врачу поликлиники; осуществлено 33 выезда врачей-специалистов для осмотра инвалидов на дому; обследовано 18 маломобильных пациентов на базе стационара в индивидуальном порядке. проведено 8 телемедицинских консультации для маломобильных пациентов на базе КСС	ежемесячно в течение 2021года - исполнено
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					

<p>Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>Обучение сотрудников учреждения принципам безконфликтного общения, этики и деонтологии. Обновление внутреннего Приказа по МО о соблюдении медицинской этики и деонтологии.</p>	<p>в течение 2021 года</p>	<p>заместитель главного врача по поликлинике И. В. Махнорьлова, заместитель главного врача по лечебной работе В. А. Кузнецов</p>	<p>проводится согласно графика учеб в структурных подразделениях</p>	<p>выполнено</p>
<p>Недостаточность доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>проведение курсов повышения квалификации медицинского персонала, в том числе в системе НМО; решение вопросов по целевому обучению врачей для МО; работа руководителей на ярмарках вакансий УГМА; Организация производственной практики студентов УГМУ и медицинских колледжей с целью ознакомления и дальнейшего трудоустройства в учреждение; Информирование выпускников школ о целевом наборе в медицинскую академию – в 2021 году</p>	<p>в течение 2021 года</p>	<p>Начальник отдела кадров М. Л. Мезенина Главный врач О. И. Зимина</p>	<p>проведение курсов повышения медицинской квалификации 22 чел. Размещены вакансии на интернет сайтах, организация производственной практики студентов медицинских колледжей- 6 чел. Информирование выпускников школ о целевом наборе в медицинскую академию- в 2021 г. 7 кандидатов на специальность "лечебное дело", 1 кандидат по специальности "стоматология" Поступило по целевому обучению 2 на специальность "лечебное дело", 1 на специальность сестринское дело. Взаимодействие с Центром занятости в постоянном режиме.</p>	<p>выполнено</p>
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>					
<p>Недостаточная доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	<p>Сокращение сроков ожидания медицинской услуги пациентам, обеспечение возможности электронной записи на прием к врачу поликлиники; Обеспечение пациентов телемедицинскими консультациями, совершенствование системы внутреннего контроля качества в соответствии с Приказом МЗ РФ «Об утверждении требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности» N 785н от 31 июля 2020 г.</p>	<p>в течение 2021 года</p>	<p>Главный врач О. И. Зимина заместитель главного врача по поликлинике И. В. Махнорьлова, заместитель главного врача по лечебной работе В. А. Кузнецов</p>	<p>обеспечена возможность электронной записи на прием к врачу поликлиники; Проводятся телемедицинские консультации, создана комиссия по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности</p>	<p>выполнено</p>

Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Организация навигации в поликлинике по принципам технологии Бережливой поликлиники	2021	начальник АХЧ Т. В. Ендальцева, заместитель главного врача по поликлинике И. В. Махнорьлова,	подготовка технической документации	2021 - 2023 годы
Недостаточная доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	поддержание в рабочем состоянии медицинского оборудования; составление ежегодной комплексной заявки на необходимое медицинское оборудование в МЗ СО.	в течение 2021 года	Главный врач О. И. Зиминая заместитель главного врача по поликлинике И. В. Махнорьлова, заместитель главного врача по лечебной работе В. А. Кузнецов главная медицинская сестра Е. П. Маркова	подготовка технической документации	2020 - 2023 годы