

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

Подпись Дата 27.03.2024

ГАУЗ СО "Шалинская ЦГБ"
за I квартал 2024 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 I 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.	ежемесячно	Манжилев Р.А. системный инженер	информация размещена на официальном сайте учреждения	Feb-24
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.;	ежемесячно	Манжилев Р.А. системный инженер	информация размещена на официальном сайте учреждения	Feb-24
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	поддержание в актуальном состоянии информации на странице МО в социальных сетях ("в контакте")	ежедневно	Манжилев Р.А. системный инженер	информация размещена на странице МО в социальных сетях ("в контакте")	Feb-24
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Недостаточное обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:	Проведение проектных работ для текущего ремонта поликлиники, терапевтического отделения, ОАР, детского отделения, хирургического отделения; монтаж кислородной станции	2024 - 2025 годы	начальник АХЧ С.Г.Мезенин	проводятся работы по монтажу кислородной станции	март - апрель 2024 г.
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; организация записи на прием в соответствии с приказом МЗ СО от 11.07.2023 №1595	ежемесячно	и.о.заведующего поликлиникой С.С.Сычев	проведено 28 выездов передвижного модуля "стоматология", осмотрено 214 пациентов; проведено 17 выездов передвижного ФАП, осмотрено 248 пациентов	

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, проведение текущего ремонта помещений поликлиники.	2024 - 2026 годы	и.о.заведующего поликлиникой С.С.Сычев начальник АХЧ С.Г.Мезенин	проводятся проектные работы для текущего ремонта поликлиники	
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;	2-3 квартал 2025г.	начальник АХЧ С.Г.Мезенин		
	Установка поручней в санитарно-гигиенических помещениях в зданиях поликлиники и стационара.	4 квартал 2024 г.	начальник АХЧ С.Г.Мезенин		
	Замена лифта в терапевтическом корпусе стационара по ул. Пушкина, 8;	3-4 квартал 2026 г.	начальник АХЧ С.Г.Мезенин		
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;	ежемесячно	и.о.заведующего поликлиникой С.С.Сычев	электронная запись на прием к врачу организована	январь- март 2024
	продолжение работы по выездам врачей-специалистов для осмотра инвалидов на дому	по утвержденному графику	и.о.заведующего поликлиникой С.С.Сычев	проведено 7 выездов бригады специалистов	январь- март 2024
	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.	ежемесячно	и.о.заведующего поликлиникой С.С.Сычев	осмотрено 6 пациентов	январь- март 2024
	Обеспечение маломобильных групп пациентов телемедицинскими консультациями	ежемесячно	и.о.заведующего поликлиникой С.С.Сычев	проведено 23 ТМК	январь- март 2024
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
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)	Обучение сотрудников учреждения принципам безконфликтного общения , этики и деонтологии.	по утвержденному графику	и.о.заведующего поликлиникой С.С.Сычев	проведен семинар	Feb-24
	Обновление внутреннего Приказа по МО о соблюдении медицинской этики и деонтологии.	2 квартал 2024 г.	и.о.заведующего поликлиникой С.С.Сычев		
Недостаточность доли получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников,	направление на курсы повышения квалификации медицинского персонала, в том числе в системе НМО ;	ежеквартально	Начальник отдела кадров И.Н.Дудина	прошли ПК 2 врача, 4 средних медработника	январь- март 2024

обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	решение вопросов по целевому обучению врачей для МО;	ежеквартально	Главный врач О. И. Зими́на		
	работа руководителей на ярмарках вакансий УГМА;	2,4 квартал ежегодно	Начальник отдела кадров И.Н.Дудина		
	Организация производственной практики студентов УГМУ и медицинских колледжей с целью ознакомления и дальнейшего трудоустройства в учреждение;	3 квартал ежегодно	Начальник отдела кадров И.Н.Дудина Главный врач О. И. Зими́на		
	Информирование выпускников школ о целевом наборе в медицинскую академию – в 2024 году	1,2 квартал ежегодно	Начальник отдела кадров И.Н.Дудина	проведен урок профориентации	Мар-24
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
Недостаточная доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Сокращение сроков ожидания медицинской услуги пациентам	ежемесячно	и.о.заведующего поликлиникой С.С.Сычев	сроки ожидания не превышают длительность в соответствии с ТПГТ	январь- март 2024
	обеспечение возможности электронной записи на прием к врачу поликлиники;	ежемесячно	и.о.заведующего поликлиникой С.С.Сычев	эл. запись на прием к врачу организована	январь- март 2024
	Обеспечение пациентов телемедицинскими консультациями,	ежемесячно	и.о.заведующего поликлиникой С.С.Сычев	проведено 41 ТМК	январь- март 2024
	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.	ежемесячно	Главный врач О. И. Зими́на председатель ВК по внутреннему контролю И. В. Махнорылова, и.о.заведующего поликлиникой С.С.Сычев	проведено 3 медсовета , проведена экспертиза 10% законченных случаев	январь- март 2024
Недостаточная доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Усовершенствование навигации в поликлинике по принципам технологии Бережливой поликлиники	3 -4 квартал 2024	и.о.заведующего поликлиникой С.С.Сычев начальник АХЧ С.Г.Мезенин		
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.	ежемесячно	Главный врач О. И. Зими́на и.о.заведующего поликлиникой С.С.Сычев главная медицинская сестра Е. П. Маркова	медицинское обррудование находится в рабочем состоянии, составлена комплексная заявка на необходимое медоборудование в МЗСО	январь- март 2024