

**Форма отчета о реализации плана мероприятий медицинской организацией по результатам проведенной независимой
оценки качества условий оказания услуг в 2022 году ГАУЗ СО "ГКБ №14"**
на 2023 год по итогам 2 квартала 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 мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием ФИО, должности)	Реализованные меры по устранению выявленных недостатков (в случае не исполнения в установленный срок указывается причина)	Фактический срок реализации
1. Открытость и доступность информации об организации					
Недостаточная открытость, полнота и доступность информации о деятельности МО, размещенной в помещениях медицинской организации (на стендах, инфоматах)	Содержание информации, размещенной в МО соответствует требованиям. Провести внеочередную проверку всех информационных стендов и, при необходимости, актуализировать размещенную на них информацию, в соответствии с утвержденным перечнем	Февраль 2023 года	Начальник организационно-методического отдела Ермакова Ю.В.	Проведена внеочередная проверка всех информационных стендов, информация, размещенная на них, актуализирована.	Февраль 2023 года
Недостаточная открытость, полнота и доступность информации о деятельности МО, размещенной на официальном сайте МО	1. Актуализировать приказ ГАУЗ СО "ГКБ № 14" от 07.12.2022 №500 "О назначении лиц, ответственных за информационное и техническое сопровождение официального сайта ГАУЗ СО ГКБ №14". 2. Провести аудит официального сайта ГАУЗ СО "ГКБ № 14" и внести предложения по его усовершенствованию. 3. Ответственным лицам: актуализировать информацию по курируемым разделам сайта, далее - обеспечивать ее актуальность в текущем режиме постоянно.	Февраль 2023 года, далее - постоянно	Начальник организационно-методического отдела Ермакова Ю.В.; Руководитель службы КК и БМД Бубнова Е.М.; Начальник отдела АСУ Левецкая И.В.	1. Приказ "О назначении лиц, ответственных за информационное и техническое сопровождение официального сайта ГАУЗ СО ГКБ №14" 2. Проведен аудит официального сайта ГАУЗ СО "ГКБ № 14", информация по разделам актуализирована.	Февраль 2023 года
Нет результатов проводимой дистансервизации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население, на сайте	1. Подготовить информацию по результатам дистансервизации 2022 года. 2. Разместить информацию на официальном сайте МО	Февраль 2023 года, далее - ежегодно до 20 января следующего за отчетным года	Заведующая отделением профилактики Барановская Н.В.; Начальник отдела АСУ Левецкая И.В.	Информация по результатам дистансервизации 2022 года размещена на официальном сайте.	Февраль 2023 года

II. Комфортность условий предоставления услуг					
Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников в поликлинике	Претензии по наличию очередей в регистратуру не подтверждаются - очереди отсутствуют. С целью минимизации очередности у кабинетов: 1) подготовка информации для пациентов о необходимости предварительной записи на прием и явки в назначенное время, размещение памятки на информационных стендах, на официальном сайте МО. 2) проведение регулярного аудита по наличию очередей в регистратурах и у кабинетов приема, с выяснением причин образования очередей и выработкой корректирующих мер.	Март 2023 года, далее - ежемесячно (первый понедельник месяца)	Заместитель руководителя МО по АПС Дашутина С.Ю.; Руководитель службы КК и БМД Бубнова Е.М.; Начальник отдела АСУ Левецкая И.В.	Проводится регулярный аудит по наличию очередей в регистратурах и у кабинетов приема в первый понедельник каждого месяца. Памятки о необходимости предварительной записи размещены на информационных стендах и официальном сайте МО.	Ежемесячно
Отсутствие свободных мест ожидания в холлах поликлиники, в приемных отделениях стационара	В холлах поликлиники развешено максимально возможное количество мест для ожидания, всегда имеются свободные места. Провести внутренний аудит по условиям пребывания пациентов в приемных отделениях стационара, принять меры по дооснащению банкетками, в случае выявления необходимости.	Февраль 2023 года - аудит Приобретение банкетов - в рамках плана ФХД на 2023 год	Начальник хозяйственно-технической службы Ермаков А.А.; Руководитель службы КК и БМД Бубнова Е.М.	Проведен внутренний аудит по условиям пребывания пациентов в приемных отделениях стационара.	Февраль 2023 года
Неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений	1. Провести внеочередной внутренний аудит по санитарно-гигиеническому состоянию помещений МО. 2. Разработать стандартные операционные процедуры (СОП) по уборке помещений в соответствии с классом чистоты. 3. Провести вводный инструктаж по проверке знаний СОП по уборке помещений, далее - 2 раза в год текущие инструктажи.	Февраль 2023 года - аудит Февраль - май 2023 года - разработка СОП и вводный инструктаж Текущие инструктажи - 2 раза в год (январь, июль)	Главная медицинская сестра Волкова Е.Г. Начальник отдела профилактики инфекционных заболеваний Хохлова Е.В.	Проведен внутренний аудит по санитарно-гигиеническому состоянию помещений МО. СОПы по уборке помещений в соответствии с классом чистоты в процессе утверждения.	Февраль 2023 года Май-июнь 2023 года
Неудовлетворительное питание в стационарах	По результатам проводимого в непрерывном режиме брокеража замечаний к качеству питания не выявлено. Принять меры по подбору кадров (заведующий пищеблоком)	1 квартал 2023 года	Начальник отдела профилактики инфекционных заболеваний Хохлова Е.В. Руководитель кадровой и юридической служб Шунайнова С.С.		
III. Доступность услуг для инвалидов					
Малое количество выделенных мест стоянки для автотранспортных средств инвалидов около зданий больницы	Увеличение количества мест для стоянки автомобилей инвалидов возле объектов МО	Август 2023 года	Начальник хозяйственно-технической службы Ермаков А.А.		

	Пандусы оборудованы во всех заданных МО, за исключением 1 здания (вход КДЛ), который оборудован платформой. Необходимости в принятии корректирующих мер нет. Данные анкетирования необъективны. Необходимо поддерживать состояние пандусов и платформ в соответствии с требованиями.	В постоянном текущем режиме	Главный инженер Гайнанов Р. Ф. Начальник хозяйственно-технической службы Ермаков А.А.	Состояние пандусов и платформы поддерживаются в соответствии с требованиями.	Постоянно
Отсутствие пандусов, подъемных платформ	Необходимости в принятии корректирующих мер нет: 1. Во всех зданиях имеются грузовые лифты, соответствующие требованиям по перевозке инвалидов и иных маломобильных групп, оборудованные поручнями. 2. Все входные группы в здания МО приспособлены для заезда инвалидов-колясочников и каталок. 3. Дверные проемы в кабинеты поликлиники и палаты оборудованы в соответствии с проектом (имеют преимущественно ширину 110 см), что не препятствует заезду инвалидов-колясочников. Необходимо лишь обеспечивать техническую исправность лифтов в постоянном режиме.	В постоянном текущем режиме	Главный инженер Гайнанов Р. Ф.	Техническая исправность лифтов обеспечена.	Постоянно
Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Необходимости и возможности корректирующих мер нет: 1. Во всех отделениях, где имеется техническая возможность, оборудованы санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. 2. При отсутствии технической возможности (устаревшие проектные решения), используются передвижное кресло-туалет (имеются во всех отделениях стационара. Необходимо лишь обеспечивать рабочее состояние и доступность санитарно-гигиенических помещений.	В постоянном текущем режиме	Главный инженер Гайнанов Р. Ф. Начальник хозяйственно-технической службы Ермаков А.А.		
Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Г продублировать надписи, знаки и иную текстовую и графическую информацию знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	В соответствии с планом ФХД 2023-2026 годы	Начальник хозяйственно-технической службы Ермаков А.А.		
Отсутствие дублирования информации шрифтом Брайля					

	1. Изучение нормативной документации по данному вопросу. 2. Экономическое обоснование обеспечения исполнения указанного требования. 3. Включение в план ФХД исполнение мероприятий с 2024 года. В настоящее время в МО действует приказ от 25.08.2022 № 401 "Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов инфраструктуры ГАУЗ СО "КБ № 14" и оказания им необходимой медицинской помощи", которыми регламентированы правила работы с инвалидами по зрению и слуху без использования дублирования звуковой и зрительной информации.	Февраль 2023 года - декабрь 2024 года	Начальник хозяйственно-технической службы Ермаков А.А. Руководитель экономической и контрактной служб Кухаркина Н.В.		
Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	IV. Доброжелательность, вежливость работников МО				
Недоброжелательное поведение сотрудников поликлиники (11% опрошенных пациентов столкнулись с таким поведением в свой адрес)	1. Разработать Кодекс этики и профессионального поведения сотрудников ГАУЗ СО "КБ № 14" на основе кодекса этики медицинской сестры и врача России. 2. Провести тематические производственные линейки отдельно для врачебного, среднего медицинского и прочего персонала по принципам этики и деонтологии. 3. Рассматривать на производственных линейках все жалобы, обращения и конфликтные ситуации, связанные с нарушением персоналом МО этики и деонтологии.	Разработка Кодекса - 2 квартал 2023 года Тематические производственные совещания по службам - март 2023 года	Заместитель руководителя МО по АПС Дашутина С.Ю. Руководитель службы КК и БМД Бубнова Е.М.	Кодекс этики и профессионального поведения в процессе утверждения	Май 2023 года
Недоброжелательное поведение сотрудников стационара (3% опрошенных пациентов столкнулись с таким поведением в свой адрес)			Заместители руководителя МО по хирургии Деревянко Е.В. По терапии Мартьянов А.В. По акушерско-гинекологической службе Шабарчина Ю.А. по диетотике Федотов И.Г.	Тематические производственные совещания по службам проводятся 1 раз в квартал	Последнее совещание проведено в марте 2023 года

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Приним пациентов в неустановленное по записи время: к терапевтам и специалистам было принято не в свое время 22% опрошенных, на диагностические исследования - 8%	1. Провести внеочередной внутренний аудит по организации приема в поликлинике в течение 1 месяца по понедельникам с выяснением причин длительности ожидания приема пациентами. 2. Разработать план корректирующих мероприятий по приведению в соответствие с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи времени ожидания приема к врачу. 3. Контроль исполнения корректирующих мероприятий осуществлять ежеквартально, а также реагировать на информацию, поступившую от пациентов.	Аудит и план мероприятий - февраль - март 2023 года Контроль - ежеквартально	Заместитель руководителя МО по АПС Дашутина С.Ю. Руководитель службы КК и БМД Бубнова Е.М.	Проведен внутренний аудит по организации приема в поликлинике в течение 1 месяца по понедельникам с выяснением причин длительности ожидания приема пациентами, план корректирующих мероприятий разработан.	Февраль 2023 года
Не удовлетворены навигацией в поликлинике 9% опрошенных, в стационаре 4% опрошенных	1. Завершить работу по навигации в поликлинике, в соответствии с проектом. 2. Провести аудит по навигации в отделениях круглосуточного стационара и территории МО. 3. Внести предложения главному врачу по навигации в круглосуточном стационаре и на территории МО.	Июнь 2023	Начальник хозяйственно-технической службы Ермаков А.А. Руководитель службы КК и БМД Бубнова Е.М.	Работы по навигации в поликлинике завершены	Июнь 2023 года
Ожидание плановой госпитализации более 14 дней (28% опрошенных)	Сроки плановой госпитализации определяются установленными для МО государственными заданиями на год, перевыполнение по плановой медицинской помощи не допускается и не оплачивается за счет средств ОМС. 1. Проанализировать обоснованность плановой госпитализации. 2. Проанализировать сроки плановой госпитализации по итогам 1 квартала 2023 года и обоснованность данных анкетирования. 3. Сформировать предложения по сокращению сроков плановой госпитализации, в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.	1 квартал 2023 года	Заместитель руководителя МО по АПС Дашутина С.Ю.; Заместитель руководителя МО по хирургии Деревянко Е.В. Заместитель руководителя МО по терапии Мартынов А.В.	В процессе согласования предложения по сокращению сроков плановой госпитализации по результатам анализа итогов 1 квартала 2023 года.	Март-апрель 2023 года

Главный врач ГАУЗ СО ГKB № 14"

В.Н.Кухаркин