

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

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий 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
I. Открытость и доступность информации об организации					
Недостаточная открытость, полнота и доступность информации о деятельности МО, размещенной в помещениях медицинской организации (на стендах, информатах)	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.		
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 Левицкая И.В.		
Нет результатов проводимой дистансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население, на сайте	1. Подготовить информацию по результатам дистансеризации 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 Левицкая И.В.		

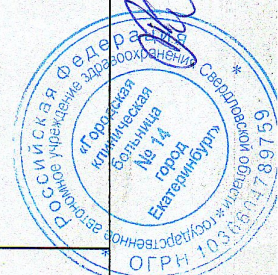
Отсутствие пандусов, подъемных платформ	Пандусы оборудованы во всех зданиях МО, за исключением 1 здания (вход КДЛ), который оборудован платформой. Необходимости в принятии корректирующих мер нет, данные анкетирования неактуальны. Необходимо поддерживать состояние пандусов и платформы в соответствии с требованиями.	В постоянном текущем режиме	Главный инженер Гайнанов Р.Ф. Начальник хозяйственно-технической службы Ермаков А.А.		
Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	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.		
Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	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 дублирования информации шрифтом Брайля	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.		

II. Комфортность условий предоставления услуг

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 регистрациях 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 Левицкая И.В.		
Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников в поликлинике	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.		
Отсутствие свободных мест ожидания в холлах поликлиники, в приемных отделениях стационара	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.		
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.	Начальник отдела профилактики инфекционных заболеваний Хохлова Е.В. Руководитель кадровой и юридической служб Шунайлова С.С.		
Неудовлетворительное санитарное состояние помещений (холлов, коридоров)	По результатам проводимого в непрерывном режиме брокеража замечаний к качеству питания не выявлено. Принять меры по подбору кадров (заведующий пищеблоком)			
Неудовлетворительное питание в стационарах	1 квартал 2023 года			
III. Доступность услуг для инвалидов				
Малое количество выделенных мест стоянки для автотранспортных средств инвалидов около зданий больницы	Август 2023 года	Начальник хозяйственно-технической службы Ермаков А.А.		

Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	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 "ТКБ № 14" и оказания им необходимой медицинской помощи", которым регламентированы правила работы с инвалидами по зрению и слуху без использования 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.		
Недоброжелательное поведение сотрудников поликлиники (11% опрошенных пациентов столкнулись с таким поведением в свой адрес) Недоброжелательное поведение сотрудников стационара (3% опрошенных пациентов столкнулись с таким поведением в свой адрес)	1. Разработать Кодекс этики и профессионального поведения для сотрудников ГАУЗ СО "ТКБ № 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. Заместители руководителя МО по хирургии Деревянко Е.В. По терапии Мартынов А.В. По акушерско- гинекологической службе Шабарчина Ю.А. по диагностике Федотов И.Г.		
IV. Доброжелательность, вежливость работников МО					

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.		
Прием пациентов в неустановленное по записи время: к терапевтам и специалистам было принято не в свое время 22% опрошенных, на диагностические исследования - 8%	Июнь 2023	Начальник хозяйственно-технической службы Ермаков А.А. Руководитель службы КК и БМД Бубнова Е.М.		
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.	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.	
Сроки плановой госпитализации определяются установленным для МО государственным заданием 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.				
Ожидание плановой госпитализации более 14 дней (28% опрошенных)				



Главный врач ГАУЗ СО ГКБ № 14"

В.Н.Кухаркин