

Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг за 3 квартал 2024г.

ГАУЗ СО «Серовская ГБ»



Утверждаю: главный врач ГАУЗ СО «Серовская ГБ»

И.И.

Болташев

Подпись Дата

| 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 | |
|--|--|--------------------------------------|--|---|---|
| | | | | реализованные меры по устранению выявленных недостатков (указываются при формировании ежеквартальных отчетов) | фактический срок реализации (указывается при формировании ежеквартальных отчетов) |
| I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | | |
| 98,8 % Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | п 1. Размещать на информационных стендах информацию в полном объеме, в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014г. № 956 «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 1 раз в квартал | И.о. главной медицинской сестры Любовь Александровна Марочкина, | Информация о деятельности ГАУЗ СО «Серовская ГБ» в полном объеме размещена на информационных стендах во всех подразделениях больницы и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 24.01.2024г. |
| 98,8 % Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | п 1. Разработать и разместить на сайте ГАУЗ СО «Серовская ГБ» в полном объеме в соответствии с приказом МЗ РФ от 30.12.2014г. № 956 «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети | 1 раз в квартал | Заведующий информационным отделением Альберт Ринатович Гафаров | Информация о деятельности ГАУЗ СО «Серовская ГБ» в полном объеме размещена на сайте ГАУЗ СО «Серовская ГБ» | 18.01.2024г. |

| | | | | | |
|---|---|-----------------|--|---|--|
| 98,8 % Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации | п 1. Осуществлять обратную связь с населением через: - горячую линию, - интернет платформу сайта ГАУЗ СО «Серовская ГБ», платформу «Инцидент-менеджмент», часы приема администрации больницы, наличие в каждом подразделении «Книги жалоб» | 1 раз в месяц | Врач-методист оргметодотдела Елена Геннадьевна Шубина | Обратная связь с населением осуществляется через горячую линию, интернет платформу сайта ГАУЗ СО «Серовская ГБ», платформу «Инцидент-менеджмент», в часы приема администрации больницы, наличие в каждом подразделении больницы «Книги жалоб» | 11.01.2024г. |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| 91,1% Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг, время ожидания и своевременность предоставления | п 1. С целью разгрузки потока пациентов на приемы к специалистам поликлиники, размещать расписание врачей для самостоятельной записи граждан на прием на региональном портале «registratura96.ru», - на Едином портале государственных и муниципальных услуг | 1 раз в месяц | И.о. заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы Анастасия Викторовна Фадеева | Для самостоятельной записи граждан на прием расписание врачей размещено на региональном портале «registratura96.ru» и на Едином портале государственных и муниципальных услуг | 11.01.2024г. |
| 91,1% Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг, время ожидания и своевременность предоставления | п 1. С целью уменьшение сроков ожидания записи на прием к специалистам поликлиники увеличить количество телемедицинских консультаций для пациентов из отдаленных территорий | 1 раз в квартал | И.о. заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы Анастасия Викторовна Фадеева | Для пациентов с отдаленных территорий (амбулаторий п. Восточный, п. Сосьва, п. Гари) увеличено количество телемедицинских консультаций к «узким» специалистам поликлиники | 31.01.2024г. |
| 91,1% Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг, время ожидания и своевременность предоставления | п 1. Разработать электронный лист ожидания в медицинской информационной системе ЕЦП на обследования и плановую госпитализацию; п 2 Разместить на сайте больницы разделы: - форма подачи электронного обращения, «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан | 1 квартал | И.о. заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы Анастасия Викторовна Фадеева, и.о. заместителя главного врача по медицинской части Александр Геннадьевич Волков | п. 1 Разработан электронный лист ожидания в информационной системе ЕЦП на обследования и плановую госпитализацию; п 2 На сайте больницы размещены разделы: - форма подачи электронного обращения, «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан | 17.01.2024г. |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 78% Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений | п 1. Провести текущий ремонт санитарно-гигиенических помещений в круглосуточном стационаре и в поликлинике (при условии выделения дополнительного финансирования из областного бюджета на выполнение данных мероприятий) | 3 квартал | Инженер (по ремонту) Николаева Наталья Владимировна | Не выполнено | Отсутствие дополнительного финансирования из областного бюджета на выполнение данных мероприятий |
| 78% Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | п 1. Оснастить специализированным оборудованием помещения круглосуточного стационара по адресу: ул. М. Горького 73 А (при условии выделения дополнительного финансирования из областного бюджета на выполнение данных мероприятий) | 3 квартал | Инженер (по ремонту) Николаева Наталья Владимировна | Не выполнено | Отсутствие дополнительного финансирования из областного бюджета на выполнение данных мероприятий |
| 78% Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | п 1. В анкетах неудовлетворенность услугами доступности, пациентами не отмечена. Осуществление медицинских услуг отдельным категориям граждан по слуху и зрению осуществляется на дому и в круглосуточном стационаре в полном объеме. | ежегодно | И.о. заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы Анастасия Викторовна Фадеева, и.о. заместителя главного врача по медицинской части Александр Геннадьевич Волков | При осуществлении обратной связи с населением через горячую линию, интернет платформу сайта ГАУЗ СО «Серовская ГБ», платформу «Инцидент-менеджмент», в часы приема администрации больницы, записей в Книге жалоб, жалобы населения на непредоставление услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) отсутствуют | 25.09.2024г. |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|--|
| 78% | Создать альтернативную версию официального сайта в ГАУЗ СО Серовская ГБ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению | П 1. Разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» альтернативную версию сайта ГАУЗ СО «Серовская ГБ» для инвалидов по зрению | I квартал | Заведующий отделом информатизации Альберт Ринатович Гафаров | В правой верхней части сайта ГАУЗ СО «Серовская ГБ» создана кнопка для переключения сайта больницы на версию для инвалидов по зрению (слабовидящих) | 11.01.2024г. |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | | | | |
| Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при ^{90,0%} | п 1. Проводить занятий с сотрудниками ГАУЗ СО «Серовская ГБ» по вопросам медицинской этики и деонтологии | | Согласно утвержденному графику | И.о. заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы Анастасия Викторовна Фадеева, и.о. заместителя главного врача по медицинской части Александр Геннадьевич Волков, заместитель главного врача по СМП Андрей Рифкатович Ильясов, и.о. главной медицинской сестры Любовь | На производственных линейках с медицинским персоналом поликлиники, круглосуточного стационара, скорой медицинской помощи проведены занятия по вопросам медицинской этики и деонтологии, согласно утвержденному графику | 23.07.2024г. 20.08.2024г. 17.09.2024г. |
| Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих | П 1. Разбирать все случаи нарушения медицинской этики и деонтологии со стороны сотрудников больницы на комиссии по распределению стимулирующих выплат | | 1 раз в месяц | Главный врач ГАУЗ СО «Серовская ГБ» Иван Николаевич Болтасев. | На комиссии по распределению стимулирующих выплат разобраны все случаи нарушения медицинской этики и деонтологии со стороны медицинского персонала больницы | 25.07.2024г. 29.08.2024г. 26.09.2024г. |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | | |
| 94,9% | Получатели услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | п 1. С целью изучения мнения пациентов о доступности и удовлетворенности медицинской помощи, проводить анкетирование пациентов - в круглосуточном стационаре, дневном стационаре, поликлинике и в других подразделениях | 1 раз в квартал | заместитель главного врача по организационно-методической работе Павел Владимирович Штэфан | Проведено анкетирование пациентов в условиях круглосуточного стационара | 25.09.2024г. |
| 94,9% | Получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг | п 1. С целью изучения мнения пациентов о доступности и удовлетворенности медицинской помощи совместно со страховыми компаниями проводить опрос пациентов в - круглосуточном стационаре, дневном стационаре, поликлиники и других подразделениях | Согласно утвержденному графику в течение года | заместитель главного врача по организационно-методической работе Павел Владимирович Штэфан | Выполнено | 25.09.2024г. |

Исполнитель Людмила Юрьевна
Вохминцева
8-900-213-15-73