



И.о. главного врача А.В. Зубов

Утверждаю


Дата 03.10.2023

Отчет о реализации плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг

ГАУЗ СО "Городская больница г. Каменск - Уральский"
 за 3 квартал 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 мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Нет актуальной версии перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения	Контроль размещения на официальном сайте актуальной версии перечня жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения	информация актуализирована в январе 2023	Заведующая ОМО Жеребятьева Т.В. Начальник отдела информационных технологий Захарищев Е.С.	Актуализированная информация размещена на сайте	январь 2023
Недостаточная удовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации	Поддержание информации на стендах, инфоматах в актуальном состоянии	постоянно	Заведующая ОМО, заведующие корпусов, поликлинических подразделений	Актуализация на стендах данных по Программе государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи. Территориальной программе на 2023 год, перечня ЖНВЛП. Размещение 2-х новых стендов по проведению профилактических мероприятий (ДВН, УДВН) в поликлиническом отделении №2.	январь 2023 март 2023
Недостаточная удовлетворенность полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации	Поддержание информации на официальном сайте в актуальном состоянии	постоянно	Начальник отдела информационных технологий Захарищев Е.С. Заведующая ОМО Жеребятьева Т.В. Заведующий отделением профилактики Коган Н.Л.	Актуализация данных по Программе государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи. Территориальной программе на 2023 год. Актуализация информации о проведении диспансеризации и профилактических осмотров, в том числе график проведения диспансерных суббот на июль-декабрь 2023 года.	январь 2023 январь-сентябрь 2023

Неудовлетворенность навигацией внутри медицинской организации	Организация системы навигации при внедрении "Новой модели медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь" в поликлинических подразделениях №1, 3, в женских консультациях.	2023-2024	Заместитель главного врача по АХЧ Недзельский В.В.	Женские консультации - медицинское задание на согласование в МЗ СО. Поликлиника ул. Октябрьская, 80, женская консультация пр. Победы, 99 - ПСД согласована с ФХУ, пройдена государственная экспертиза достоверности сметной стоимости, направлена заявка в МЗ СО на выделение средств. В корпусе №2 размещены таблички с наименованиями отделений круглосуточного стационара. В поликлинических отделениях размещены таблички с наименованиями на кабинетах профилактики.	март-сентябрь 2023 февраль 2023
Отсутствие технической возможности записаться в электронном виде	Контроль возможности записи через официальный сайт медицинской организации, своевременная актуализация расписания	постоянно	Начальник отдела информационных технологий Захарищев Е.С.	Контроль возможности записи через официальный сайт медицинской организации, своевременная актуализация расписания	постоянно
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Сроки ожидания плановой госпитализации	Увеличение показателя среднегодовой занятости койки до рекомендуемого Территориальной программой госгарантий до 310 (факт 2022 года 245,7)	2023	Главный врач Соловьев Р.В., заведующие корпусов №1, 2, 3 Третьякова А.С., Зубов А.В., Денисюк О.Л.	Показатель среднегодовой занятости койки за 2 кв. 2023 261,1 дней.	ежеквартально
	Открытие гериатрического отделения	3 квартал 2023	Заведующий корпуса №2 Зубов А.В., зам. главного врача по АХЧ Недзельский В.В.	Капитальный ремонт завершен, получена лицензия. Открытие отделения планируется в 4 кв. 2023.	январь-сентябрь 2023
Сроки ожидания записи на прием к врачу	Укомплектование поликлинических отделений специалистами участковой службы, "узкими" специалистами	2023	Главный врач Соловьев Р.В., начальник отдела кадров Таскина Е.С.	За 1 квартал принят врач-травматолог-ортопед в травмпункт, 1 фельдшер, 2 медицинские сестры участковые. За 2 квартал принят врач-эндокринолог в поликлинику №2. За 3 квартал приняты врач акушер-гинеколог в женскую консультацию, врач-хирург, врач-оториноларинголог в поликлинику №2, врач-психиатр в поликлинику №3, врач травматолог-ортопед в травмпункт, 3 терапевта, 5 фельдшеров в участковую службу, 1 участковая медицинская сестра.	январь-сентябрь 2023

Сроки ожидания записи на диагностические исследования	Укомплектование параклинических отделений специалистами	2023	Главный врач Соловьев Р.В., начальник отдела кадров Таскина Е.С.	Врач-хирург дополнительно прошел профессиональную переподготовку по специальности "Эндоскопия", прохождение аккредитации запланировано на 4 квартал 2023.	Февраль-июнь 2023
Отсутствие свободных мест в приемных отделениях	Организация дополнительных мест ожидания в приемных отделениях корпусов	2023	Заместитель главного врача по АХЧ Недзельский В.В.	Размещены дополнительные банкетки в приемных отделениях	март 2023
Отсутствие свободных мест в поликлинических отделениях	Организация дополнительных мест ожидания в поликлинических отделениях	2023	Заместитель главного врача по АХЧ Недзельский В.В.	Запланировано при внедрении "Новой модели медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь" (Женские консультации - медицинское задание на согласовании в МЗ СО. Поликлиника ул. Октябрьская, 80, женская консультация пр. Победы, 99 - ПСД согласована с ФХУ, пройдена государственная экспертиза достоверности сметной стоимости. направлена заявка в МЗ СО на выделение средств)	март-сентябрь 2023
Состояние санитарно-гигиенических помещений	Проведение ежедневной 2-х кратной текущей уборки, генеральной 1 раз в месяц по СанПиН 2.1.3678-20	ежедневно	Старшие медицинские сестры отделений	Проведение ежедневной 2-х кратной текущей уборки, генеральной 1 раз в месяц по СанПиН 2.1.3678-20	ежедневно
Санитарное состояние помещений	капитальный ремонт корпуса №2	2023-2024	Заместитель главного врача по АХЧ Недзельский В.В.	ПСД согласована с ФХУ, пройдена государственная экспертиза достоверности сметной стоимости, направлена заявка в МЗ СО на выделение средств. Проводится капитальный ремонт РАО корпуса.	январь-сентябрь 2023
	капитальный ремонт кровли корпуса №3	2023-2024	Заместитель главного врача по АХЧ Недзельский В.В.	Запрос субсидии в МЗ СО	январь-сентябрь 2023
	ремонт отопительной системы женской консультации в корпусе №3	2023-2024	Заместитель главного врача по АХЧ Недзельский В.В.	Запрос субсидии в МЗ СО	январь-сентябрь 2023
	капитальный ремонт поликлиники №2	2023-2024	Заместитель главного врача по АХЧ Недзельский В.В.	ПСД согласована с ФХУ, пройдена государственная экспертиза достоверности сметной стоимости, согласовано выделение субсидии 29.09.2023.	январь-сентябрь 2023
	капитальный ремонт поликлиники №3	2025	Заместитель главного врача по АХЧ Недзельский В.В.	Подготовка проектно-сметной документации	январь-сентябрь 2023

	текущий ремонт	2023	Заместитель главного врача по АХЧ Недзельский В.В.	Текущий ремонт кровли корпуса №1, пищеблока корпуса №2, лестничного пролета к корпусу №2 (хозяйственный выход).	июль-сентябрь 2023
Действия персонала по уходу	Проведение инструктажей, учеб по уходу за пациентами, проверка выполнения СОПов	постоянно	Главная медицинская сестра Денисова Л.А. + старшие медицинские сестры отделений	За 1 квартал проведено 7 инструктажей по уходу в отделениях круглосуточного стационара, за 2 квартал 8 инструктажей, за 3 квартал 5 инструктажей. Проверка выполнения СОПов проводится старшими медицинскими сестрами ежедневно	постоянно
Очереди в регистратуру и кабинеты врача	Контроль работы колл-центра, времени дозвона, осуществление записи на прием, работают администраторы в 2 поликлиниках, работают 5 кабинетов доврачебного приема и 4 кабинета неотложной помощи	постоянно	Заместитель главного врача по АПП Пименов А.Г.	Работает 1 колл-центра (объединены 2 колл-центра в поликлинике №3), прием звонков осуществляют 9 операторов, запись проводится через интернет, колл-центр (производится проверка времени дозвона), регистратуру (23 регистратора), работают администраторы в 2 поликлиниках, работают 4 кабинета доврачебного приема и 2 кабинета неотложной помощи (изменение числа кабинетов связано с переводом участков из поликлиники №3 в поликлиники №1 и №2).	постоянно
III. Доступность услуг для инвалидов					
Нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования информации шрифтом Брайля	Создание дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования шрифтом Брайля в ходе проведения капитальных ремонтов	2023-2024	Заместитель главного врача по АХЧ Недзельский В.В.	В ходе проведения капитальных ремонтов (проводится подготовка проектно-сметной документации, по поликлинике №2 ПСД согласована с ФХУ, пройдена государственная экспертиза достоверности сметной стоимости, согласовано выделение субсидии 29.09.2023)	январь-сентябрь 2023
Нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Оборудование специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в ходе капитальных ремонтов	2023-2024	Заместитель главного врача по АХЧ Недзельский В.В.	В ходе проведения капитальных ремонтов (проводится подготовка проектно-сметной документации, по поликлинике №2 ПСД согласована с ФХУ, пройдена государственная экспертиза достоверности сметной стоимости, согласовано выделение субсидии 29.09.2023)	январь-сентябрь 2023

Нет адаптированных лифтов, поручней, расширенных дневных проемов	Обеспечение необходимых условий в ходе капитальных ремонтов, при проведении ремонта для открытия гериатрического отделения	2023-2024	Заместитель главного врача по АХЧ Недзельский В.В.	В ходе проведения капитальных ремонтов (проводится подготовка проектно-сметной документации, по поликлинике №2 ПСД согласована с ФХУ, пройдена государственная экспертиза достоверности сметной стоимости, согласовано выделение субсидии 29.09.2023)	январь-сентябрь 2023
Неудовлетворенность отношением медицинских работников	Проведение врачебно-сестринских конференций	еженедельно	Заместитель главного врача по лечебной работе, руководители корпусов	Проводятся еженедельно в каждом корпусе и поликлиническом отделении по графику	еженедельно
	Ежемесячный анализ обращений граждан, связанных с нарушением этики и деонтологии. с разработкой мер по их предотвращению	ежемесячно	Заместитель главного врача по КЭР Егоров А.Г.	В течение 3 квартала 2023 года поступило 3 обращения, связанных с нарушением этики и деонтологии (в феврале). 1 признано обоснованным, произведен разбор по результатам расследования.	ежемесячно
	Проведение инструктажей, учеб по соблюдению этики и деонтологии	ежемесячно	Заместитель главного врача по КЭР Егоров А.Г., главная медицинская сестра Денисова Л.А., старшие медицинские сестры отделений	Производятся учебы при разборе обращений, связанных с этикой и деонтологией, дополнительно информация доводится до сведения всех медицинских работников при проведении общих совещаний по результатам месяца	ежемесячно
	Ведение аудио и видеозаписи в приемных отделениях, регистратурах	постоянно	Заместитель главного врача по АХЧ Недзельский В.В.	Ведение аудио и видеозаписи в приемных отделениях, регистратурах	постоянно
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					

Удовлетворенность условиями оказания медицинской помощи в целом: в стационарных условиях - 95%, в амбулаторных условиях - 92	Размещение информации на официальном сайте о результатах ежеквартального мониторинга удовлетворенности граждан качеством оказания медицинской помощи в ГАУЗ СО "ГБ г. Каменск-Уральский"	ежеквартально	Врач ОМО Остапов С.Г.	Размещена информация о результатах ежеквартального мониторинга удовлетворенности граждан качеством оказания медицинской помощи в ГАУЗ СО "ГБ г. Каменск-Уральский" за 2 квартал 2023 года	ежеквартально
	Ежемесячный анализ обращений граждан с разбором дефектов выявленных при оказании мед помощи и разработкой мер по их предотвращению	2023	Заместитель главного врача по КЭР Егоров А.Г.	В 3 квартале 2023 года поступило обращений: июль - 33, в том числе 2 обоснованных, август - 37, в том числе 4 обоснованных, сентябрь - 35, в том числе 1 обоснованное. Проводится разбор каждого обращения с медицинскими работниками и дополнительно доведение информации на общих совещаниях в корпусах и поликлинических отделениях по результатам каждого месяца.	ежемесячно
	Внедрение системы "Новая модель оказания медицинской помощи" в поликлиниках №1, 3, женских консультациях	2023-2024	Заместитель главного врача по АПП Пименов А.Г.	Стартовое совещание 14.08, проект: Уменьшение количества пересечений при прохождении ДВН с иными потоками. Итоговое совещание 23.08, проекты: - ведение расписания специалистов, в том числе в электронном виде, своевременная актуализация расписания, оповещение пациентов при отмене/изменении времени приема специалистов; - сокращение времени приема при ожидании проведения функциональных исследований; - сокращение времени выполнения записи на МРТ. Итоговое совещание 17.09, проект: Уменьшение количества пересечений пациентов при сдаче биологического материала с иными потоками пациентов По проектам, по которым прошли итоговые совещания, разработаны СОК (стандартные операционные карты).	март-сентябрь 2023

	<p>Организация оказания реабилитационной помощи в амбулаторных условиях</p>	<p>2023</p>	<p>Заместитель главного врача по АПП Пименов А.Г.</p>	<p>Завершена профессиональная переподготовка врача-невролога по специальности "Физическая и реабилитационная медицина", прохождение аккредитации запланировано на 4 квартал 2023. Проведены аукционы для приобретения оборудования для организации оказания реабилитационной помощи, все 243 позиции оборудования законтрактованы, поставлено 194 единицы оборудования.</p>	<p>март - сентябрь 2023</p>
	<p>Открытие гериатрического отделения</p>	<p>3 квартал 2023</p>	<p>Заведующий корпуса №2 Зубов А.В., зам. главного врача по АХЧ Недзельский В.В.</p>	<p>Капитальный ремонт завершен, получена лицензия. Открытие отделения планируется в 4 кв. 2023.</p>	<p>январь-август 2023</p>
<p>Сроки ожидания записи на прием к врачу</p>	<p>Укомплектование поликлинических отделений специалистами участковой службы, "узкими" специалистами</p>	<p>2023</p>	<p>Главный врач Соловьев Р.В., начальник отдела кадров Таскина Е.С.</p>	<p>За 1 квартал принят врач-травматолог-ортопед в травмпункт, 1 фельдшер, 2 медицинские сестры участковые. За 2 квартал принят врач-эндокринолог в поликлинику №2. За 3 квартал приняты врач акушер-гинеколог в женскую консультацию, врач-хирург, врач-оториноларинголог в поликлинику №2, врач-психиатр в поликлинику №3, врач-травматолог-ортопед в травмпункт, 3 терапевта, 5 фельдшеров в участковую службу, 1 участковая медицинская сестра.</p>	<p>январь-сентябрь 2023</p>

<p>Очереди в кабинеты врача (не укомплектовано 12 участков, 1 ОВП)</p>	<p>Привлечение медицинских кадров в ГАУЗ СО «Городская больница город Каменск-Уральский». Ежемесячно размещение вакансий в ГКУ СО «Каменск-Уральский центр занятости», периодическое обновление имеющихся вакансий на сайте ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава РФ; ежемесячно размещение и поддержание в актуальном состоянии информация о свободных рабочих местах и вакантных должностях на порталах «Работа в России», HeadHunter, Работа66, SuperJob, Зарплата.ру; по мере проведения участие в ярмарках вакансий; оформление единовременных пособий медицинским и фармацевтическим работникам на обзаведение хозяйством. По согласованию с городской администрацией предоставляется арендное жилье медицинским работникам.</p>	<p>2023</p>	<p>Главный врач Соловьев Р.В., начальник отдела кадров Таскина Е.С.</p>	<p>Укомплектованность врачи 50% (АПП 60%), средний медицинский персонал 77% (АПП 79%). Ежемесячно размещаются вакансии в ГКУ СО «Каменск-Уральский центр занятости», периодически проводится обновление имеющихся вакансий на сайте ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава РФ; ежемесячно размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии информация о свободных рабочих местах и вакантных должностях на порталах «Работа в России», HeadHunter, Работа66, SuperJob, Зарплата.ру. Предоставляется арендное жилье медицинским работникам. В 1 квартале принят врач-ортопед-травматолог, 1 фельдшер, 2 медицинские сестры участковые. Во 2 квартале принят врач-эндокринолог. За 3 квартал приняты врач акушер-гинеколог в женскую консультацию, врач-хирург, врач-оториноларинголог в поликлинику №2, врач-психиатр в поликлинику №3, врач травматолог-ортопед в травмпункт, 3 терапевта, 5 фельдшеров в участковую службу. 1 участковая медицинская сестра.</p>	<p>январь-сентябрь 2023</p>
<p>Сроки ожидания записи на диагностические исследования</p>	<p>Укомплектование параклинических отделений специалистами</p>	<p>2023</p>	<p>Главный врач Соловьев Р.В., начальник отдела кадров Таскина Е.С.</p>	<p>Врач-хирург дополнительно прошел профессиональную переподготовку по специальности "Эндоскопия" (13.02.2023-09.06.2023), прохождение аккредитации запланировано на 4 квартал 2023</p>	<p>февраль-июнь 2023</p>
	<p>Получение медицинского оборудования: аппарат МРТ, рентгенографический аппарат.</p>	<p>2023</p>	<p>Главный врач Соловьев Р.В.</p>	<p>Ремонт завершен, установлено оборудование, проведено обучение сотрудников, получен акт ввода оборудования в эксплуатацию, открытие кабинета МРТ запланировано на октябрь 2023</p>	<p>март-сентябрь 2023</p>