

Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Государственное автономное учреждение здравоохранения "Центральная городская больница № 20 город Екатеринбург"
за 12 месяцев 2023 года

Утверждаю:

главный врач ГАУЗ СО "ЦГБ № 20"


 С.М. Хмельникер
 12/29/2023


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					
Разработка и реализация мероприятий по повышению открытости и доступности информации о медицинской организации	1. Регулярное обновление информации на официальном сайте ГАУЗ СО «ЦГБ №20», сети интернет, ВК, Одноклассники, Телеграмм	Ежедневно	Тагильцева С.В. - специалист по связям с общественностью	Отчет о выполнении плана размещен на официальном сайте и в сообществе в ВК	05.04.2023, 05.07.2023, 05.10.2023, 29.12.2023
	2. Контроль за актуальностью информации на информационных стендах, обновление информации,	Постоянно	Василевская А.В. - зам. главного врача по оргметодработе	Информация на стендах обновляется при наличие её изменений.	Постоянно
		Ежемесячно		https://www.cgb20.ru/about/news/572 https://www.cgb20.ru/about/news/580/ https://www.cgb20.ru/about/news/594/ https://vk.com/id554666624?w=wall554666624_113%2Fall https://vk.com/id554666624?w=wall554666624_100%2Fall https://www.cgb20.ru/about/news/601/ https://www.cgb20.ru/about/news/605/ https://vk.com/club184806372?w=wall-184806372_746 https://vk.com/club184806372?w=wall-184806372_760 https://www.cgb20.ru/about/news/614/ https://www.cgb20.ru/about/news/703/ https://vk.com/club184806372?w=wall-184806372_813 https://www.cgb20.ru/about/news/635/ https://vk.com/club184806372?w=wall-184806372_785 https://www.cgb20.ru/about/news/619/ https://vk.com/wall-82935817_19515 https://www.cgb20.ru/about/news/697/ https://www.cgb20.ru/about/news/701/ https://xn--80aesebcfy2a8c.xn--80acgfbsl1azdar.xn--p1ai/%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8/218351 https://www.cgb20.ru/about/news/703/ https://vk.com/club184806372?w=wall-184806372_932 https://vk.com/club184806372?w=wall-184806372_929 https://vk.com/club184806372?w=wall-184806372_921 https://vk.com/club184806372?w=wall-184806372_956 https://www.cgb20.ru/about/news/843/ https://www.cgb20.ru/about/news/852/ https://vk.com/club184806372?w=wall-184806372_1013 https://vk.com/club184806372?w=wall-184806372_1017	За 12 месяцев 2023 года размещено 23 публикации об оказании медицинской помощи специалистами ЦГБ № 20
	3. Подготовка новостной ленты о качестве оказания медицинской помощи, о примерах спасения жизни пациентов.		Тагильцева С.В. - специалист по связям с общественностью		
	4. Организация горячих линий, пресс-конференций, круглых столов с представителями ГАУЗ ЦГБ №20 (специалистами узких специальностей), проведение профилактических акций - "День здоровья", "Мой любимый доктор"	Ежемесячно	Тагильцева С.В. - специалист по связям с общественностью	Встречи врачей-специалистов с населением в библиотеке № 3 Библиотечного Центра "Екатеринбург": "К чему приводит избыточный вес" "Факторы риска сердечно-сосудистых заболеваний" "Плюсы и минусы пожилого возраста" "Профилактика простудных заболеваний"	12 апреля 2023, 27 июня 2023, 27 сентября 2023, 13 декабря
5. Выходы на радио	Ежеквартально	Тагильцева С.В. - специалист по связям с общественностью	Участие врача акушера-гинеколога в программе на радио КП Урал по теме "Онкологические патологии женской репродуктивной системы".	13 декабря 2023	
6. Внедрение в работу Методических рекомендаций МЗ РФ по организации записи на прием к врачу, в т.ч. через ЕПУ	1 квартал 2023 года	Пономаренко Н.Ю. - зам. главного врача по поликлинической работе	Целевой показатель удаленной записи на прием к врачу 56,0%. По состоянию на 29.12.2023 год доля удаленной записи на прием к врачу составляет 56,5%	Внедрены и применяются постоянно с 31.03.2023	
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Минимальное время припровождения в медицинском учреждении, соблюдение времени указанном в талоне. Возможность пройти все обследование в день посещения медицинского учреждения.	1. Тренинги с персоналом по предупреждению профессионального выгорания сотрудников, общению с пациентами на уровне администраторов регистратур тренинги по бесконфликтному поведению, по этике и деонтологии, решению спорных и конфликтных ситуаций	По мере возможности привлечения специалистов	Василевская А.В. - зам. главного врача по оргметодработе	Врачи-терапевты поликлиник (6 человек) приняли участие в тренинге «Профилактика эмоционального выгорания»	22.06.23 г. Екатеринбург, БЦ Саммит ул. 8 марта, 51
	2. При личном обращении в поликлинику возможность записи через инфомат, портал Госуслуг и Единую городскую регистратуру, через единый телефон Call- центра 227-49-27	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устюгова В.И., Дозморова И.О., Фурса А.А.	Организовано дежурство администраторов в фойе регистратур для организации помощи гражданам в записи через Инфомат	Постоянно

3. Соблюдение времени ожидания в очереди на прием к врачу в поликлинике (не более 15 минут)	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устюгова В.И., Дозморова И.О., Фурса А.А.	Старшими администраторами регистратур проводится мониторинг соблюдения времени ожидания в очереди на прием к врачу (не более 15 минут)	Постоянно
4. Ведение «Листа ожидания» по записи на исследования (КТ, ФГДС, холтеровское мониторирование и др.) и прием к врачу, при необходимости запись в консультативно-диагностические поликлиники	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устюгова В.И., Дозморова И.О., Фурса А.А.	Ведутся "Листы ожидания" в регистратурах поликлиник и Кол-Центре, в том числе в электронном виде	Постоянно
5. Соблюдение сроков ожидания записи к терапевту, акушеру-гинекологу, к хирургу, к остальным специалистам в соответствии с территориальных стандартом работы амбулаторно – поликлинических подразделений.	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями, женской консультацией: Устюгова В.И., Дозморова И.О., Фурса А.А.	В ежедневном режиме заведующие поликлиниками и женской консультацией проводят мониторинг соблюдения сроков ожидания с докладом главному врачу на селекторном совещании	Постоянно
6. Организация диспансерных суббот	Еженедельно 30 человек	Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	Диспансерные с 9.00 до 15.00: 3 и 4 субботы (кардиолог, терапевт) в поликлинике № 1; в поликлиника 3 - 1 и 2 субботы.	Постоянно
7. Организация работы кабинетов иммунопрофилактики в выходные дни	Еженедельно	Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	Прививки в дни проведения зеленых суббот по ДВН, ПМО, УДВН	Постоянно
8. Организация диспансеризации и профосмотров в субботу	Еженедельно 50-60 человек	Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	"Зеленые субботы". Диспансеризация, профосмотры и углубленная диспансеризация с 9.00 до 15.00 проводятся: в Поликлинике № 1 в 1 и 2 субботы месяца, в Поликлинике № 3 в 3, 4 и 5 субботы.	Постоянно

III. Доступность услуг для инвалидов

Создание доступной среды для маломобильных инвалидов	1. Приобретение кулеров для отделений стационара	Первый квартал 2023	Начальник АХО Сурин К.В.	Приобретены кулеры во все отделения круглосуточного стационара	февраль, 2023
	2. Организация обслуживания инвалидов на дому	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	Организовано обслуживания инвалидов на дому с осмотрами узких специалистов по профилю заболевания и сдачей анализов	Постоянно
	3. Сопровождение слабозрящих пациентов в поликлинике, система электронной очереди с голосовым оповещением	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	В поликлинических отделениях выделен персонал для сопровождения слабозрящих в случае обращения	Постоянно
	4. Организация для инвалидов выписки льготных лекарственных препаратов без очереди в кабинете доврачебного приема	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	Для инвалидов организована выписка льготных лекарственных препаратов без очереди в кабинете доврачебного приема	Постоянно
	5 Организация кабинетов приема маломобильных пациентов на 1-х этажах поликлиник	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	На 1-х этажах поликлиник организованы кабинеты приема маломобильных пациентов, при необходимости врачи всех специальностей проводят там прием.	Постоянно
	6. Врачами паллиативной помощи формирование заявок на обеспечение изделиями медицинского назначения	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	Врачи паллиативной помощи формируют заявки на обеспечение изделиями медицинского назначения и направляют централизованно в Арамилевскую ЦРБ	Постоянно
	7. В стационаре выделение палат для инвалидов	Постоянно	Истомин Ю.В. - зам. главного врача по медицинской части	Во всех отделениях стационара выделены палаты для инвалидов всех категорий и участников войн	Постоянно
	8. Сопровождение маломобильных пациентов при обращении в стационар	Постоянно	Истомин Ю.В. - зам. главного врача по медицинской части	В стационаре в октябре-ноябре 2022 года внедрены алгоритмы по профилактике падений и транспортировке пациентов, которые применяются в том числе для маломобильных пациентов	Постоянно

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

Предложения, указанные в анкетах «Улучшить качество общения с пациентами при записи к специалистам»	1. Проведение дополнительных инструктажей со старшими администраторами поликлиник, сотрудниками регистратуры, сотрудниками Call-центра по этике и деонтологии, алгоритмам общения с пациентами и ответам на типовые вопросы со сдачей зачета.	На медицинских советах	Пономаренко Н.Ю. - зам. главного врача по поликлинической работе	Инструктажи проводятся в ежемесячном режиме на производственных совещаниях поликлиник и по мере необходимости	Постоянно
	2. Проведение разъяснительной работы по каналам записи на прием при обращении в Call-центр 227-49-27 и регистратуры поликлиник и женской консультации	Ежедневно	Пономаренко Н.Ю. - зам. главного врача по поликлинической работе	Разъяснительная работа по каналам записи на прием ведется при обращениях в Call-центр и регистратуры	Постоянно

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Предложения, указанные в анкетах «Улучшить доступность исследований, как лабораторных, так и инструментальных»	1. Доступность сдачи анализов и прохождение первого этапа диспансеризации в один день без предварительной записи	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О.	Сдача анализов и прохождение первого этапа диспансеризации организованы в один день без предварительной записи	Постоянно
	2. Доступность инструментальных исследований в течение 14 дней путем увеличения квот на УЗИ, КТ, ММГ	Постоянно	Заведующие поликлиническими отделениями: Устюгова В.И., Дозморова И.О., заведующий диагностической службой Львов И.М.	Инструментальные исследования доступны в течение 14 дней за счет увеличения квот для поликлинических отделений и организации исследований в выходные дни на УЗИ, КТ, ММГ	Постоянно
	3. Обеспечить в ЦАОП возможность проведения лечебно-диагностических мероприятий и ХТ в одном месте	Постоянно	Заведующий ЦАОП - Яценев А.В.	Забор крови на исследования, УЗИ, эндоскопия, рентген имаммография для пациентов ЦАОП организованы в поликлинике № 1 (ул. Зои Космодемьянской, 42)	Постоянно