

ОТЧЕТ
о реализации Плана мероприятий медицинской организацией по результатам
проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области
ГБУЗ СО «Верхнеиспичинская ЦРБ им П.Д.Бородина»
(наименование организации)
за 3 квартал 2020 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
1	2	3	4	5	6

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Недостаточно удовлетворены открытостью и доступностью информации на стендах и сайте больницы о деятельности медицинской организации.	Проведение мониторинга актуальности, качества и полноты информации о работе учреждения и порядке предоставления медицинских услуг, размещенных на информационных стендах структурных подразделений и официальном сайте с целью своевременного реагирования на ситуацию.	В течение года по мере поступления новой информации постоянное обновление в текущем режиме.	Руководители структурных подразделений, Начальники отдела АСУ, зав ОМО Левченко И.В.	С периодичностью 1 раз в месяц проводится проверка актуальности сведений на информационных стендах в подразделениях больницы и на официальном сайте лечебного учреждения. При появлении новой информации, она незамедлительно вывешивается на стенды и размещается на сайте в межпроверочный период. Объем необходимой информации, размещенной на сайте для населения, соответствует требованиям нормативных документов по наполняемости сайта. При неоднократных проверках ТФОМС, страховых организаций и МЗ СО замечаний не было.	
II. Комфортность условий предоставления услуг					

Ограниченная доступность информирования населения печатной продукцией.	Постоянное обновление информации на информационном сайте больницы. Установление телевизора в холле поликлиники №2 г. Среднеуральск	4-й кв. 2021 года.	Главный врач ГАУЗ СО «Верхнепышминская ЦБ им П.Д. Бородина» Денисов В.Г., начальник отдела АСУ Леонтьев О.А., зав. ОМО Левченко И.В.		
Нет возможности удовлетворить потребность в питьевой воде во время ожидания. приема специалистов в поликлинике.	Установка автомата для продажи упакованной питьевой продукции (бутилированной воды).	3-й кв. 2020 года.	Главный врач ГАУЗ СО «Верхнепышминская ЦБ им П.Д. Бородина» Денисов В.Г., нач. отдела маркетинга Кирилок Т.Ю.	В соответствии приказа МЗ РФ от 19.03.2020 № 198н «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19», с марта 2020 года в МО временно приостановлены все профилактические мероприятия и оказание плановой медицинской помощи, в поликлинике ограничен доступ в помещения общего назначения, поэтому установка автомата для продажи упакованной питьевой продукции (бутилированной воды) была нецелесообразна.	С 16.09.2020 года Приказом МЗ СО № 1618-п возобновлено оказание плановой медицинской и профилактической помощи. 25.09.2020 года Аппарат "СНЭК2" установлен в во взрослой поликлинике в холле на 1-м этаже возле гардероба.
Неудовлетворенность навигацией внутри медицинской организации (размещение кабинетов медработников, лабораторных и диагностических подразделений)	Совершенствование визуальной навигации (цветные указатели) по территории и в помещениях медицинской организации.	Оформление напольной и настенной цветной навигации в холлах и коридорах поликлиник в IV кв. 2020 года	Начальник ГО и ЧС Подлеснов Р.А., руководители структурных подразделений.		

Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников.	Сократить время ожидания приема врача с момента записи на прием(в соответствии с временем ожидания, установленных ТППТ).	На постоянной основе привлечение специалистов для работы в медицинской организации для снижения нагрузки на одного врача, и тем самым, сокращение очередей ожидания.	Главный врач ГАУЗ СО «Верхнепильминская ЦРБ им П.Д. Бородина» Денисов В.Г., нач. ОК Брызгин Ю.А.	Три амбулаторно-поликлинических подразделения ЛПУ работает по технологии "Бережливой поликлиники". Это позволило сократить время нахождения пациентов у регистратуры и несколько сократить время ожидания приемов у врачей-специалистов. Но, в связи с неукomплектованностью кадрами первичного звена, полностью ликвидировать очередь на прием на сегодняшний день не удастся. Предварительная запись на прием к специалистам организована всеми доступными на сегодняшний день способами. Во 2 квартале из врачебных кадров первичного звена принят врач в	В течении квартала
Кадровые проблемы с наличием квалифицированных узкоспециализированных сотрудников.	Сократить время ожидания диагностических исследований с момента получения направления на диагностическое исследование(относительно сроков ожидания, установленных ТППТ).	На постоянной основе привлечение специалистов для работы в медицинской организации для снижения нагрузки на одного врача, и тем самым, сокращение очередей ожидания.	Главный врач ГАУЗ СО «Верхнепильминская ЦРБ им П.Д. Бородина» Денисов В.Г., нач. ОК Брызгин Ю.А.	Из врачей диагностических подразделений во 2 квартале принят 1 врач-рентгенолог.	

III. Доступность услуг для инвалидов

Недостаточно обеспечены условия доступности медицинской помощи для лиц с ограниченными возможностями для передвижения.	Выполнение проектных работ по объекту «Разработка мероприятий по коррективке перехода с учетом требований ММГН, действующих на данный момент, в ГАУЗ СО «Верхнепильминская ЦРБ им П.Д. Бородина» с установкой подземной платформы по адресу: В.Пышма, ул. Чайковского, 32.	4-й кв. 2020 года.	Главный врач ГАУЗ СО «Верхнепильминская ЦРБ им П.Д. Бородина» Денисов В.Г., начальник АХЧ Попов А.В.		
Отсутствие оборудования для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.	Обустройство санитарно-гигиенических помещений для людей с ограниченными физическими возможностями инвалидов-колясочников.	Оборудование санитарно-гигиенических помещений 1 Взрослая поликлиника №1 В.Пышма, ул. Чайковского, д.32 к 4-му кв. 2020г.,	Главный врач ГАУЗ СО «Верхнепильминская ЦРБ им П.Д. Бородина» Денисов В.Г., начальник АХЧ Попов А.В.		

		2. Взрослая поликлиника №2 Среднеуральск, ул. Парижской Коммуны, д. 1 к 1-му кв. 2021г. 3. Круглосуточный терапевтический стационар к 4-му кв. 2021г.			
Не разработаны способы эвакуации маломобильных групп населения по лестнице в случае пожара в поликлинике.	Для эвакуации маломобильных групп населения приобретение эвакуационного стула «Самоспас».	1. Взрослая поликлиника №1 В. Пышма, ул. Чайковского, д. 32 к 3-му кв. 2021г., 2. Взрослая поликлиника №2, Среднеуральск, ул. Парижской Коммуны, д. 1 к 4-му кв. 2021г.	Главный врач ГАУЗ СО «Верхнепышминская ЦРБ им П.Д. Бородина» Денисов В.Г., зам гл. врача по АХЧ Попов А.В.		
Отсутствует сопровождение людей с ограниченными физическими возможностями инвалидов-колясочников.	В регистратуре поликлиники №2 г. Среднеуральск определить ответственного регистратора с расширенными функциональными обязанностями сопровождения.	1-й кв. 2020 года.	Зам. главного врача по АПП Семерикова И.И.	В поликлинике запланирован капитальный ремонт для организации работы по принципу "Врезливой поликлиники". После окончания ремонтных работ и обустройства регистратуры будет введена ставка дежурного администратора, который будет заниматься в том числе и этими вопросами. С марта 2020 года МО работала в условиях пандемии covid19 и плановые больные не принимались. Круглосуточный стационар перепрофилирован как "ковидный" госпиталь, работает по настоящее время (окончание 3-го кв.) до особого распоряжения. Все плановые больные, в том числе с ограниченными возможностями для передвижения медицинское обслуживание и наблюдение получали на дому до 16.09.2020 года.	Не выполнено. Срок выполнения перенесен на окончание ремонтных работ (по нормализации эпидемиологической ситуации) на конец 4-го кв. 2020 года.

IV. Добросовестность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

Неудовлетворенность отношением медицинских работников к пациенту.	Повышение доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации по отношению к пациентам. Проведение тематических инструктажей медицинской этике и деонтологии с сотрудниками	Постоянно проводить 100% анкетирование пациентов в стационарах и поликлиниках 1 раз в 6 месяцев	Зам. главного врача по АПП Семерикова И.И., зам. главного врача по медицинской части Воробьева О.О., зав. ОМО Левченкова И.В.	В ЛПУ ежеквартально проводится анкетирование пациентов как в амбулаторно-поликлинических подразделениях, так и в круглосуточном стационаре. За 2 квартал заполнено пациентами 25 анкет. Информация по результатам анкетирования занесена в программу МДМУ. Имеется возможность заполнения анкет по независимой оценке качества непосредственно на официальном сайте больницы для всего населения. В связи с эпидемической ситуацией на территории и в ЛПУ анкетирование пациентов проводилось не в полном объеме, поэтому информация, внесенная в МДМУ, получилась не вполне объективной из-за уменьшения количества опрошенных, но возможность выразить свое мнение о качестве медицинских услуг предоставлена населению на сайте МО.	С 16.09.2020 года Приказом МЗ СО № 1618-п возобновлено оказание плановой медицинской и профилактической помощи в поликлиниках и, соответственно очное проведение анкетирования пациентов.
Нарушение этики и деонтологии со стороны медицинских работников.	Проводить разбор на этических комиссиях случаев нарушения этики и деонтологии. Проведение психологических тренингов с сотрудниками медицинской организации.	На постоянной основе.	Зам. главного врача по АПП Семерикова И.И., зам. главного врача по медицинской части Воробьева О.О.	В соответствии на постоянной основе работает комиссия по разбору обращений граждан. За 2 квартал рассмотрено 147 обращений, в том числе 13 благодарностей. По всем рассмотренным обращениям приняты решения. Заседания комиссии проводятся по мере поступления обращений с соблюдением сроков	В течении квартала, с соблюдением сроков рассмотрения

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Недостаточно системно ведется работа по НОК.	Анкетирование посетителей медицинской организации в различных структурных подразделениях в объемах, соответствующих нормативной документации.	Раз в квартал.	зам. главного врача по АПП Семерикова И.И., зам. главного врача по мед. части Воробьева О.О.	Анкетирование пациентов проводится 1 раз в квартал во всех структурных подразделениях больницы. Также любой желающий может заполнить анкету и выразить свое мнение о работе ЛПУ на сайте больницы. Кроме того, в разделе "Обратная связь" любой из жителей имеет возможность задать вопрос, оставить отзыв по работе ЛПУ.	В поликлинических отделениях МО с 16.09.2020 года возобновлено оказание плановой медицинской и профилактической помощи, соответственно возобновлено и проведение анкетирования пациентов очно.
Высокая потребность в актуализации вопросов по организации медицинской помощи на территории.	Информировать население через местные СМИ по актуальным вопросам.	На постоянной основе.	Главный врач ГАУЗ СО «Верхнепышминская ЦБ им П.Д. Бородина» Денисов В.Г.	Информирование населения по организации работы больницы, введение приемов новых специалистов, открытие новых подразделений и технологий освещается как в местных СМИ, так и на сайте больницы.	На постоянной основе.

31.06.2020 года

Главный врач

В.Г. Денисов

