

**ОТЧЕТ**  
**о реализации Плана мероприятий медицинской организацией по результатам**  
**проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Свердловской области**  
**ГАОУ СО «Верхнепышминская ЦГБ им П.Д. Бородина»**  
(наименование организации)  
**за 1 квартал 2021 года**

| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг                                                     | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе                                                                                                                                                                                                   | Плановый срок реализации мероприятия                                                        | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии,                                                                                         | Сведения о ходе реализации мероприятия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                             |                                                                                                                                         | реализованные меры по устранению выявленных недостатков                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | фактический срок реализации                                                                                                                                                                                                   |
| 1                                                                                                                                    | 2                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3                                                                                           | 4                                                                                                                                       | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 6                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                             |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |
| 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. Начальник отдела АСУ ,зав.ОМО Левченкова 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. | В течении квартала, по мере изменения информации.                                                                                                                                                                             |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                             |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                               |
| Ограниченная доступность информирования населения печатной продукцией.                                                               | Постоянное обновление информации на информационных стендах и официальном сайте больницы. Установление телевизора в холе поликлиники №2 г. Среднеуральск                                                                                                                 | 4-й кв. 2021 года.                                                                          | Главный врач ГАОУ СО «Верхнепышминская ЦГБ им П.Д. Бородина» Денисов В.Г., начальник отдела АСУ Леонтьев О.А., зав. ОМО Левченкова И.В. | На постоянной основе обновление информации на информационных стендах и официальном сайте больницы.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Не выполнено установление телевизора в холе поликлиники №2 г. Среднеуральск. Срок выполнения перенесен на окончание ремонтных работ во взрослой поликлинике №2 (по нормализации эпидемической ситуации) на 4-й кв. 2021 года. |

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                      |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Нет возможности удовлетворить потребность в питьевой воде во время ожидания. приема специалистов в поликлинике.                                   | Установка автомата для продажи упакованной штучной продукции (бутилированной воды).                                      | 3-й кв. 2020 года.                                                                                                                                                   | Главный врач ГАУЗ СО «Верхнепышминская ЦГБ им П.Д. Бородина» Денисов В.Г., нач.отдела маркетинга Кирилук 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 штучной продукции (бутилированной воды) была нецелесообразна. | С 16.09.2020 года Приказом МЗ СО № 1618-п возобновлено оказание плановой медицинской и профилактической помощи, с 25.09.2020 года Аппарат "СНЭК2" установлен во взрослой поликлинике в холле на 1-м этаже возле гардероба.                    |
| Неудовлетворенность навигацией внутри медицинской организации ( размещение кабинетов медработников, лаборанторных 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 I кв. 2020 года                                                                 | Начальник ГО и ЧС Подлеснов Р.А., руководители структурных подразделений.                                     | Во взрослой поликлинике №1 В.Пышма, ул. Чайковского, д.32 размещена цветная наглядная настенная навигация.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | По адресу: г.Среднеуральск, ул.Парижской Коммуны, д.1 оформление и размещение будет осуществлено по окончании проведения капитального ремонта в здании взрослой поликлиники №2 (по нормализации эпидемической ситуации) на 4-й кв. 2021 года. |
| Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников.                                                                              | Сократить время ожидания приема врача с момента записи на прием(в соответствии с временем ожидания, установленных ТПГГ). | 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 «Верхнепышминская ЦГБ им П.Д. Бородина» Денисов В.Г., нач. ОК Брызгин Ю.А.               | Три амбулаторно-поликлинических подразделения ЛПУ работают по технологии "Бережливой поликлиники". Это позволило сократить время нахождения пациентов у регистратур и несколько сократить время ожидания приемов у врачей-специалистов. Но, в связи с некомплектованностью кадрами первичного звена, полностью ликвидировать очередность на прием на сегодняшний день не удастся. Предварительная запись на прием к специалистам организована всеми доступными на сегодняшний день способами.                                              | 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 ТППГ). | 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 «Верхнепышминская ЦГБ им П.Д. Бородина» Денисов В.Г., нач. ОК Брызгин Ю.А. | В первом квартале 2021 г. получено 4 новых аппарата для проведения ультразвуковых исследований амбулаторным пациентам. | В течении года |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|

### 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 корректировке перехода с учетом требований ММПН, действующих на данный момент, в ГАУЗ СО «Верхнепышминская ЦГБ им П.Д. Бородина» с установкой подъемной платформы по адресу: В.Пышма, ул.Чайковского, 32. | 4-й кв. 2020 года.                                                                                                                                                                                                                                                       | Главный врач ГАУЗ СО «Верхнепышминская ЦГБ им П.Д. Бородина» Денисов В.Г., начальник АХЧ Попов А.В. | Подготовлен проект договора (от 07.02.2020г. № 58у) и направлен в ООО «Проектное бюро КВАРТАЛ» на разработку проекта по организации подъемной платформы в переходе между зданиями Поликлиники №1 и №2. Подрядная организация не подписала договор в связи с организацией в ЦГБ лечебного процесса ковидных больных.                                                                               | Не выполнено. Срок выполнения перенесен на окончание ремонтных работ (по нормализации эпидемической ситуации) до особого распоряжения на 2021 год. |
| Отсутствие оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.                                              | Обустройство санитарно-гигиенических помещений для людей с ограниченными физическими возможностями инвалидов-колясочников.                                                                                                                                                 | Оборудование санитарно-<br>1. Взрослая поликлиника №1 В.Пышма, ул. Чайковского, д.32 к 4-му кв.2020г.,<br><br>2. Взрослая поликлиника №2 Среднеуральск, ул.Парижской Коммуны, д.1 к 1-му кв. 2021г,<br><br>3. Круглосуточный терапевтический стационар к 4-му кв. 2021г. | Главный врач ГАУЗ СО «Верхнепышминская ЦГБ им П.Д. Бородина» Денисов В.Г., начальник АХЧ Попов А.В. | 1. Обустройство санитарно-гигиенических помещений для людей с ограниченными физическими возможностями инвалидов-колясочников во взрослой поликлинике №1 В.Пышма, ул. Чайковского, д.32 будет проведено в 4-м кв. 2021 года во время ремонта 3-х этажного здания поликлиники. Взрослая поликлиника №2 г.Среднеуральск включена в проект "Бережливая поликлиника", планируемый срок сдачи 2022 год. | Не выполнено. Срок выполнения перенесен на окончание ремонтных работ.                                                                              |

|                                                                                                           |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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<br>В.Пышма,<br>ул. Чайковского, д.32<br>к 3-му кв. 2021г.,<br><br>2. Взрослая поликлиника №2,<br>Среднеуральск,<br>ул. Парижской<br>Коммуны, д.1 к 4-му<br>кв. 2021г. | Главный врач ГАУЗ<br>СО<br>«Верхнепышминская<br>ЦГБ им П.Д.<br>Бородина» Денисов<br>В.Г., зам.гл. врача по<br>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 "Бережливой 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 до 16.09.2020 года. Круглосуточный стационар перепрофилирован как "ковидный" госпиталь, работает по настоящее время до особого распоряжения. Все плановые больные, в том числе с ограниченными возможностями для передвижения медицинское обслуживание и наблюдение получают на дому с соответствии с Указом главы региона № 100УГ от 18.03.2020 продлен № 176УГ от 25.03.2021 режим самоизоляции для людей в возрасте 65 плюс и людей с хроническими болезнями. | Не выполнено. Срок выполнения перенесен на окончание ремонтных работ (по нормализации эпидемической ситуации) до особого распоряжения на 2021 год. |

IV. Доброжелательность, 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.<br><br>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 I квартал заполнено пациентами 191 анкета. 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 течении квартала |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|

|                                                                                              |                                                                                                                                               |                       |                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Нарушение этики и деонтологии со стороны медицинских работников.                             | Проводить разбор на этических комиссиях случаев нарушения этики и деонтологии.                                                                | На постоянной основе. | Зам.главного врача по АПП Семерикова И.И., зам.главного врача по медицинской части Воробьева О.О. | В больнице на постоянной основе работает комиссия по разбору обращений граждан. За 1 квартал 2021 рассмотрено 216 обращений, в том числе 19 благодарностей. По всем рассмотренным обращениям приняты решения. Заседания комиссии проводятся по мере поступления обращений с соблюдением сроков рассмотрения.              | В течении квартала, с соблюдением сроков рассмотрения |
|                                                                                              | Проведение психологических тренингов с сотрудниками медицинской организации.                                                                  |                       |                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                       |
| 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 течении квартала                                    |
| 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 ЦГБ 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                                  |

30.03.2021 года

Главный врач:



В.Г. Денисов