**Отчет об исполнении плана по устранению замечаний, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества в 2017 году**

**Наименование учреждения: ГБУЗ ПК "Нытвенская центральная районная больница"**

**Адрес: Нытва ул. Чкалова, (поликлиника и стационар)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Рекомендуемые мероприятия/действия** | **Замечания** | **Мероприятия/действия по устранению** | **Отметка о выполнении** |
| **В сфере открытости и доступности информации о медицинской организации** |  |  |
|  | Создать страницу на сайте «Полезная информация для пациентов», в которой размещать актуальную информацию, регламентирующую деятельность учреждения: правила записи на прием, правила поступления на лечение в стационар (какие понадобятся документы и личные вещи при прохождении лечения), рекомендации по подготовке к лечебным процедурам, сдаче анализов, режим дня и график посещений, информацию о лекарственных препаратах, предоставляемых бесплатно, информационные, аналитические справки о профилактике заболеваний, правилах лечения, препаратах, рекомендуемых врачебным сообществом. | 15% пациентов используют сайт в качестве канала информирования.  | На сайте создан раздел «Полезная информация». Подразделы: Подготовка к анализам, исследованиям; Памятки для разных категорий пациентов; Профилактика инфекционных и соматических заболеваний; Права граждан (обезболивание); Здоровый образ жизни. | Выполнен |
|  | Привести сайт в соответствие с нормативными требованиями. | Нормативно установленная информация опубликована не в полном объеме | Вся информация выставлена в соответствии с законодательством. Определен сотрудник, отвечающий за ведение и наполнение сайта.  | Выполнен |
|  | Адаптировать сайт для использования слабовидящих людей (черно-белая версия, изменение размера шрифта) | Отсутствие возможности использования сайта слабовидящими людьми | Сайт адаптирован для слабовидящих людей. Контрастная черно-белая версия и возможность изменения размера шрифта. | Выполнен |
|  | Наладить информирование в учреждении. | Зафиксированы дефициты в информировании. Отсутствует выписка из закона «О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи на 2014 год», информация о времени и кабинете приема главного врача, информация о возможности получения экстренной медицинской помощи без записи (о работе дежурного врача), информация о времени и кабинете приема старшей медсестры. Отсутствуют указатели на месторасположение гардероба и туалета. | На информационных стендах учреждения и в регистратурах расположены программы госгарантий. Вывешены графики приема специалистов, графики приема главного врача и заместителей. Сделана навигация с указанием помещений.  | Выполнен |
|  | Данный показатель оценивается удовлетворительно, рекомендуется поддерживать практику на данном уровне | Зафиксировано трудности информирования пациентов по телефону. Дозвониться удалось только с 4 раза. | В регистратуру взрослой поликлиники установлена дополнительная телефонная точка. | Выполнен |
|  | Наладить качественное информирование по дистанционным каналам получения информации. Обеспечить контроль качества ответов по электронной почте. | Канал информирования по электронной почте не работает (существует возможность отправки письма, однако оперативного ответа не поступает) | Установлен единый электронный почтовый ящик. Производится регистрация входящей документации. Дополнительно ведется учет по обращениям граждан. | Выполнен |
| **В сфере комфортности условий и доступности получения услуг** |  |  |
|  | Обеспечить безопасность подходов к зданию учреждения (инициировать установление светофора, «лежачего полицейского», знаков пешеходного перехода) | Проезжая часть возле учреждения не оборудована светофором, "лежачим полицейским", знаками пешеходного перехода | Основная ул. Чкалова оборудована тротуаром. Перед входом на территорию больницы отсутствует интенсивное движение. Оснований для оборудования светофоров и искусственных неровностей нет. По ходатайству учреждения администрацией Нытвенского городского поселения в 2018 году разработан проект организации дорожного движения на разворотной площадке возле больницы. Планируется перенос остановки ближе к входу больницы. | В стадии исполнения |
|  | Обеспечить комфортность пребывания в учреждении для маломобильных групп. | Помещение не оборудовано приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни) | В 2018 году исполнен госконтракт по ремонту входных групп. На всех входах в поликлинику, стационар, лабораторию оборудованы пандусы и поручни. Все ремонты внутри помещений проводятся с учетом требований безбарьерной среды. | Выполнен |
|  | Оборудовать туалеты специальной кабинкой для инвалидов (расширить проемы для возможности разворота инвалидной коляски) | Отсутствует специально оборудованная кабинка для инвалидов | В 2017 году оборудованы туалеты для маломобильных групп населения в детской и взрослой поликлиниках. | Выполнен |
|  | Обеспечить бесплатную выдачу бахил посетителям при входе в процедурные, прививочные, стоматологические кабинеты | Посетителям учреждения не предоставляются бесплатно бахилы | Установлены емкости для чистых и использованных бахил возле режимных кабинетов поликлиники. | Выполнен |
|  | Необходимо поставить хотя бы 1 стол со стулом для заполнения посетителями документов. | Не созданы условия для заполнения посетителями документов  | Проведен ремонт в рамках проекта «Бережливая поликлиника», изменены стойки регистраторов, установлены столы в подразделениях поликлиники. | Выполнен |
|  | Обеспечить туалеты предметами гигиены и обеспечить контроль за регулярностью уборки и дезинфекции.  | В туалетах отсутствуют предметы гигиены, а также грязно. | Текущая и генеральная уборка санитарных узлов проводится регулярно. Контролируется наличие мыла, дезсредств, туалетной бумаги. | Выполнен |
|  | Обеспечить достаточное освещение территории вокруг учреждения в темное время суток. | Отсутствует освещение территории вокруг учреждения | Восстановлено наружное освещение на электроопорах. Установлены дополнительные светодиодные светильники на входных группах поликлиники и стационара. Основная ул. Чкалова освещается в темное время суток. | Выполнен |
|  | Данный показатель оценивается удовлетворительно, рекомендуется осуществить контроль за соблюдением стандарта комфортности в учреждении.  | 46% пациентов удовлетворены комфортностью пребывания в поликлинике  | В 2017 году проведены масштабные ремонтные работы по проекту «Бережливая поликлиника». Заменена мебель в коридорах поликлиники, сделана «открытая» регистратура. | Выполнен |
| **В отношении времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги** |  |  |
|  | Данный показатель оценивается удовлетворительно, рекомендуется организовать регулирование очереди в учреждение.  | Среднее время ожидания на прием к специалисту составляет 72 минут. Время ожидания в очереди у кабинета при прохождении процедур и диагностических исследований составляет 23 минуты. 23% пациентов удовлетворены процессом организации и ведения очереди. Среднее время ожидания при поступлении в приемное отделение составляет 15 минут. Время ожидания в очереди у кабинета при прохождении процедур и диагностических исследований составляет 11 минут. | Сокращено время ожидания. Ведется электронная запись на приемы, лабораторные и инструментальные исследования. Увеличено фактическое время приема врачей. Проводится мониторинг доступности медпомощи. | Выполнен |
| **В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации**  |  |  |
|  | Данный показатель оценивается хорошо, рекомендуется наладить процесс взаимодействия пациента и специалистов.  | Качество работы специалистов стационара учреждения оценивается в среднем на 4,7 балла и выше, специалистов поликлиники 3,8. | Проведен выездной цикл обучающих семинаров (ПГУ, кафедра конфликтологии) для персонала по взаимодействию с пациентами. Вопрос регулярно обсуждается на аппаратных совещаниях у заместителей и главного врача. | Выполнен |
|  | Данный показатель оценивается удовлетворительно, рекомендуется поддерживать и наладить практику соблюдения приватности на приеме. | Отмечена высокая удовлетворенность соблюдением врачебной тайны (100%) приватности на приеме (46%).  | Вопросы медицинской этики и деонтологии регулярно обсуждаются на оперативных и аппаратных совещаниях, медсоветах, общественном совете. | Выполнено |
| **В отношении повышения удовлетворенности качеством обслуживания в медицинской организации** |  |  |
|  | Организовать систему сбора отзывов и предложений пациентов и посетителей учреждения с целью улучшения практики организации процесса оказания услуг. |  | В рамках проекта «Бережливая поликлиника» ведется ежедневный мониторинг качества услуг. На стенде у регистратуры размещены Лист жалоб и Лист предложений. Пациенты в свободном доступе могут оставлять свои записи. Делается отметка об исполнении. Контролирует заместитель главного врача по поликлинике. | Выполнено |
|  | Использовать положительный опыт учреждений здравоохранения субъектов РФ |  | Лучшие практики и опыт соседних территорий переносятся и внедряются в учреждении. (Увеличение времени приема врачей, работа с электронным расписанием и др.) | Выполнено |
|  | Привлекать попечительский совет учреждения к решению вопросов о создании в учреждении клиент ориентированной среды, комфортных процедур получения услуг, вопросов развития дополнительных сервисов |  | Проведено 3 заседания общественного совета по здравоохранению при администрации Нытвенского района (май-декабрь 2018). На каждом заседании затронуты данные вопросы. | Выполнено |
|  | Утверждать внутренними документами регламенты процедур получения/оказания услуг, одинаково понятных и специалистам и пациентам. |  | Приказами по больнице утверждены правила поведения пациентов. Размещена информация по видам и условиям бесплатного оказания медпомощи, порядок обеспечения лекарственными препаратами, положение по платным услугам. | Выполнено |
|  | Всеми возможными способами информировать посетителей/пациентов о правилах, нормативах оказания услуг |  | Правила и нормативы оказания услуг размещены на информационных стендах учреждения, на сайте Нытвенской РБ / http://nytvarb.ru/. | Выполнено |
|  | Обеспечить дезинсекцию помещений медицинского учреждения, главному врачу взять на особый контроль обеспечение чистоты в учреждении. |  | Дезинсекция помещений проводится в плановом порядке и по эпидпоказаниям по договору со специализированной организацией. Чистота в помещениях контролируется главным врачом и заместителями, старшими медицинскими сестрами подразделений. | Выполнено |

**Наименование учреждения: ГБУЗ ПК "Уральская районная больница" (Уральский, ул. Железнодорожная, 24) (поликлиника и стационар)**

 **На основании приказа МЗ ПК от 04.03.2015 №СЭД-34-01-06-91 с 01.07.2015 ГБУЗ ПК «Нытвенская ЦРБ» и ГБУЗ ПК «Уральская районная больница» реорганизованы в форме слияния в ГБУЗ ПК «Нытвенская районная больница».**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Рекомендуемые мероприятия/действия** | **Основание реализации (результат независимой оценки качества)** | **Мероприятия/действия по устранению** | **Отметка о выполнении** |
| **В сфере открытости и доступности информации о медицинской организации** |  |  |
|  | Размещать на информационных стендах нормативно установленную информацию, в единообразном стиле | Информационные стенды заполнены рекламой | На унифицированных информационных стендах учреждения расположены программы госгарантий, реквизиты учреждения. Вывешены графики приема специалистов, графики приема главного врача и заместителей. Сделана навигация с указанием помещений.  | Выполнен |
|  | Укомплектовать информационные стенды отсутствующей информацией | На информационных стендах размещена не вся необходимая информация | Дополнительно на стендах размещены лицензия на медицинскую деятельность, виды оказываемой помощи, контролирующие организации, памятки для пациентов, программа Госгарантий, Закон о защите прав потребителей и пр. | Выполнен |
|  | Разработать карточку ответов (памятку) для работников учреждения, с перечнем информации, которая должна быть озвучена при ответе на телефонный звонок (наименование учреждения, должность, Ф.И.О.), обеспечить компетентность сотрудников, отвечающих на телефонные звонки. Обеспечить компетентность сотрудников, отвечающих на телефонные звонки | При совершении звонка в учреждение специалист при ответе не назвал наименование учреждения, не представился и не назвал свою должность. В утренний звонок не удалось дозвониться | С сотрудниками регистратуры регулярно проводятся обучающие занятия, тренинги по правилам общения с пациентами, в т.ч. по телефону. Разработаны стандартные типовые варианты ответов регистратора, внедрены в работу.  | Выполнен |
|  | Привести сайты в соответствии с нормативно-установленными требованиями, добавить недостающую информацию, актуализировать их | На сайте учреждения размещена не вся необходимая информация. | Вся информация выставлена в соответствии с законодательством. Определен сотрудник, отвечающий за ведение и наполнение сайта.  | Выполнен |
|  | Обеспечить возможность получения информации по электронной почте | На запрос по электронной почте не было получено ответа | Установлен единый электронный почтовый ящик. Производится регистрация входящей документации. Дополнительно ведется учет по обращениям граждан. | Выполнен |
| **В сфере комфортности условий и доступности получения услуг** |  |  |
|  | Обеспечить посетителей бесплатными бахилами перед входом в процедурные, стоматологические кабинеты; в стационаре обеспечить бахилами посетителей | Бахилы не выдаются и не продаются | Установлены емкости для чистых и использованных бахил возле режимных кабинетов поликлиники. | Выполнен |
|  | Принять меры относительно оборудования учреждения специальным оборудованием для маломобильных групп населения (поручни, пандусы для основного входа, лифты), сделать туалетную кабинку для инвалидов. | Помещения снаружи и внутри учреждения не оборудованы приспособлениями для маломобильных групп населения | В 2017 году проведены масштабные ремонтные работы по проекту «Бережливая поликлиника». Заменена мебель в коридорах поликлиники, сделана «открытая» регистратура. Оборудованы туалеты для маломобильных групп населения в поликлинике. | Выполнен |
|  | Контролировать, чтобы ступени были не скользкие – покрыть их антискользящей сеткой или покрытием | Ступени высокие, скользкие | В 2018 году исполнен госконтракт по ремонту входных групп. На всех входах в поликлинику, стационар, лабораторию оборудованы пандусы и поручни. Все ремонты внутри помещений проводятся с учетом требований безбарьерной среды. | Выполнен |
| **В отношении времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги** |  |  |
|  | Инициировать доукомплетование штата больницы дополнительными специалистами в соответствие с потребностями пациентов | долгие очереди на УЗИ/ЭКГ, так как работает только один врач | В филиал п. Уральский по графику направляются недостающие специалисты. Функциональную диагностику обеспечивает местный высоко квалифицированный врач. Сроки ожидания не превышают установленных стандартов. | Выполнен |
| **В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации**  |  |  |
|  | Создать стандарт клиентоориентированности для сотрудников, в частности, сотрудников регистратуры | не всегда доброжелательный персонал в поликлинике | Проведен выездной цикл обучающих семинаров (ПГУ, кафедра конфликтологии) для персонала по взаимодействию с пациентами. Вопрос регулярно обсуждается на аппаратных совещаниях у заместителей и главного врача. | Выполнен |
|  | Организовать повышение квалификации специалистов больницы. Организовать контроль работы специалистов учреждения | По результатам опросов: *«есть хорошая аппаратура, но навыков специалистов не хватает».* Есть вопрос к качеству работы специалистов в принципе. | Обучение по основным специальностям проводится в соответствии с годовым графиком (не реже 1 раза в 5 лет), дополнительно осуществляется тематическое усовершенствование. Наиболее распространенные методики диагностических обследований в подразделении осуществляются, неиспользованного оборудования нет. | Выполнен |
| **В отношении повышения удовлетворенности качеством обслуживания в медицинской организации** |  |  |
|  | Всеми возможными способами информировать посетителей/пациентов и самих врачей о правилах, нормативах оказания услуг | По результатам опросов, есть мнение, что терапевты выписывают платные лекарства вместо льготных | На стендах учреждения и на сайте размещены территориальная программа госгарантий медицинской помощи, Порядок обеспечения лекарственными препаратами, региональный перечень медикаментов. Участковые терапевты выписывают льготные медикаменты в соответствии с годовой заявкой на лекарства и региональным перечнем. | Выполнен |

**Главный врач ГБУЗ ПК «Нытвенская районная больница» М.М. Обухова**

**Председатель общественного совета при администрации**

**Нытвенского муниципального района А.С. Заморин**

**13.12.2018**