

Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области "Противотуберкулезный диспансер №3"
за 4 квартал 2020 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества	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					
2,8% опрошенных не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенных на официальном сайте медицинской организации	Пополнять и актуализировать информацию, размещенную на официальном сайте учреждения согласно приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 года № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства Российской Федерации, органов государственной власти субъектов РФ, органов самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "ИНТЕРНЕТ"	Ежеквартально и по мере необходимости	Организационно-методический отдел, врач-методист Замяткина Вероника Игоревна	По мере необходимости пополняется и актуализируется информация, размещенная на официальном сайте учреждения согласно приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 года № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства Российской Федерации, органов государственной власти субъектов РФ, органов самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "ИНТЕРНЕТ"	19.10.2020 г.
	Систематический контроль качества и полноты информации, доступной на официальном сайте учреждения - доступность размещаемой на сайте информации - рациональное её размещение по различным категориям в блоках анкетирования	Ежемесячно	Организационно-методический отдел, заместитель главного врача по ОМР Бойцова Алина Ивановна	Проводится ежемесячный контроль качества и полноты информации, на официальном сайте учреждения по доступности размещаемой на сайте информации, рациональному её размещению по различным категориям в блоках, анкетированию	19.10.2020г 18.11.2020г 14.12.2020г
1,9% опрошенных не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенных в помещениях медицинской организации	Систематически актуализировать информацию, размещенную на стендах в учреждении	По мере необходимости	Организационно-методический отдел, врач-методист Замяткина Вероника Игоревна	По мере необходимости актуализируется информация, размещенная на стендах в учреждении	13.11.2020г
	Систематический контроль качества и полноты информации, доступной на официальном сайте учреждения - доступность размещаемой на сайте информации - рациональное её размещение по различным категориям в блоках анкетирования	Ежемесячно	Организационно-методический отдел, заместитель главного врача по ОМР Бойцова Алина Ивановна	Ежемесячно проводится контроль качества и полноты информации, доступной на официальном сайте учреждения - доступность размещаемой на сайте информации - рациональное её размещение по различным категориям в блоках - анкетирование	12.10.2020г 23.11.2020г 17.12.2020г
II. Комфортность условий предоставления услуг					

0,9% не удовлетворены санитарным состоянием помещений	Систематический контроль за качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом -создание комфортного климата в отделениях в различные сезоны года - соответствие освещения палат, коридоров и холлов отделения существующим нормам - достаточное количество влажных уборок в отделении и палатах - еженедельная, а по мере необходимости чаще, смена постельного белья - ежедневная уборка в туалетных комнатах	Ежемесячно	Заведующие поликлиниками, Заведующие отделениями, старшие медицинские сестры	Ежедневно заведующими подразделениями, старшими медсестрами проводится контроль за кратностью и качеством уборки помещений, освещением комнат, температурным режимом, созданием комфортного климата в отделениях в различные сезоны года, регулярной сменой постельного белья. Ежемесячно проводятся обходы администрации учреждения на предмет проверки соблюдения санэпидрежима	22.10.2020г 19.11.2020г 15.12.2020г
	продолжить косметический ремонт в помещениях стационара	постоянно	начальник ОМТО Григорьев И.Ю.	Проведен косметический ремонт в палат 1 отделения и комнат для приема пищи больных 1,4,5 отделения стационара Монтажников 90	октябрь-ноябрь 2020г
Неудовлетворительные условия (отсутствие свежего ремонта) помещения кабинета фтизиатра в с. Петрокаменское	Ремонт кабинета приема фтизиатра в с. Петрокаменское	2020г	начальник ОМТО Григорьев И.Ю.	проведен капитальный ремонт помещений кабинета приема фтизиатра в с. Петрокаменское	сентябрь 2020г
Не организован питьевой режим подразделениях стационара (г. Н.Тагил, Монтажников 90)	Приобрести кулеры в количестве 6 шт.	2020г	начальник ОМТО Григорьев И.Ю.	Планируется приобретение кулеров	по мере поступления финансирования
Отсутствует санитарная комната для посетителей и пациентов (Н.Тагил, ул Монтажников, 90)	Оборудовать санитарную комнату для посетителей и пациентов (Н.Тагил, ул Монтажников, 90)	2020 г	начальник ОМТО Григорьев И.Ю.	Санитарная комната для посетителей и пациентов (Н.Тагил, ул Монтажников, 90) оборудована.	февраль 2020г
Не организован питьевой режим в поликлинике № 1 (г. Н.тагил, ул.Победы, 41) и поликлинике № 2 (Н.Тагил ул Коминтерна, 62)	Приобретение термоматов в количестве 2 шт.	2020 г	начальник ОМТО Григорьев И.Ю.	Планируется приобретение термоматов	по мере поступления финансирования
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствие парковочного места в поликлинике № 2 (Н.Тагил ул Коминтерна, 62)	Составление ПСД благоустройства территории поликлиники № 2 (Н.Тагил ул Коминтерна, 62) с учетом мероприятий доступной среды для маломобильных групп населения	2020-2021 гг	начальник ОМТО Григорьев И.Ю., экономист- сметчик Плюснина З.Р.	Благоустроена территория поликлиники № 2 (Н.Тагил ул Коминтерна, 62) с учетом мероприятий доступной среды для маломобильных групп населения	май 2020г
Отсутствует система дублирования звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению (Н.Тагил ул Коминтерна, 62)	Приобретение системы дублирования звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению (Н.Тагил ул Коминтерна, 62)	2020-2021 гг	начальник ОМТО Григорьев И.Ю.	Планируется приобретение системы дублирования звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению (Н.Тагил ул Коминтерна, 62)	2021г.
Отсутствует санитарная комната для маломобильных групп населения (Н.Тагил ул Коминтерна, 62)	Оборудовать санитарную комнату для маломобильных групп населения (Н.Тагил ул Коминтерна, 62)	2020-2021 гг	начальник ОМТО Григорьев И.Ю.	Планируется оборудовать санитарную комнату для маломобильных групп населения (Н.Тагил ул Коминтерна, 62)	2021г.
Отсутствуют условия доступной среды для маломобильных групп населения у здания филиала ГБУЗ СО ПТД № 3 в г. Кушва (ул. Фадеевых, 23)	Капитальный ремонт здания филиала ГБУЗ СО ПТД № 3 в г. Кушва (ул. Фадеевых, 23) с учетом мероприятий доступной среды для маломобильных групп населения	2020 г	начальник ОМТО Григорьев И.Ю.	заявка на предоставление субсидии для проведения капитального ремонта здания филиала в г. Кушва направлена в МЗ СО	2021г.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

	Проведение обучающих занятий по вопросам этики и деонтологии в работе медицинских регистраторов и правилам обращения с пациентами.	Ежеквартально	Заведующие поликлиниками №1, №2 Хисамиев Фарид Хабирович, Боровая Лидия Сергеевна, начальник филиала в г. Кушва Волкова Елена Васильевна	Ежеквартально проводятся обучающие занятия по вопросам этики и деонтологии в работе медицинских регистраторов и правилам обращения с пациентами.	25.11.2020г
	Соблюдение врачами и медицинскими сестрами этики и деонтологии. Обеспечение вежливого и внимательного отношения к пациенту. Регулярные учебы с участием медицинского персонала по вопросам соблюдения этики и деонтологии. Контроль исполнения требований этического кодекса со стороны заведующих.	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Борщ Лариса Александровна Заведующие поликлиниками №1, №2 Хисамиев Фарид Хабирович, Боровая Лидия Сергеевна начальник филиала в г. Кушва Волкова Елена Васильевна	Врачи и медицинские сестры вежливо и внимательно относятся к пациентам. Регулярно принимают участие в учебах по вопросам соблюдения правил этики и деонтологии. Со стороны заведующих проводится контроль исполнения требований этического кодекса.	Постоянно
	Улучшить работу с пациентами за счет - внимательного и вежливого обращения с пациентами в приемном покое и в отделениях - соблюдения норм этики и деонтологии - помощи среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - осуществление процедур тяжелобольным и маломобильным пациентам в палатах под контролем медицинского персонала	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Борщ Лариса Александровна Заведующие поликлиниками №1, №2 Хисамиев Фарид Хабирович, Боровая Лидия Сергеевна начальник филиала в г. Кушва Волкова Елена Васильевна	Улучшается работа с пациентами за счет внимательного и вежливого обращения в приемном покое и в отделениях - соблюдения норм этики и деонтологии - помощи среднего и младшего медицинского персонала маломобильным пациентам - осуществление процедур тяжелобольным и маломобильным пациентам в палатах под контролем медицинского персонала	Постоянно

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

	Информирование пациента на всех этапах оказания медицинской помощи: доведение до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации: - о диагнозе проведенных диагностических методик и их результатах лечебных мероприятиях	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Борщ Лариса Александровна Заведующие поликлиниками №1, №2 Хисамиев Фарид Хабирович, Боровая Лидия Сергеевна начальник филиала в г. Кушва Волкова Елена Васильевна	Проводится информирование пациента на всех этапах оказания медицинской помощи, в доступной форме и в полном объеме : - о диагнозе - проведенных диагностических методик и их результатах - лечебных мероприятиях	Постоянно
	Повышение требований к врачам в части обязательного информирования пациентов о состоянии их здоровья, о возможных осложнениях диагностических обследований, обязательном получении согласия на проведение диагностических обследований. Усилить контроль обязательного получения согласия на проведение медицинских диагностических обследований и манипуляций.	Постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Борщ Лариса Александровна Заведующие поликлиниками №1, №2 Хисамиев Фарид Хабирович, Боровая Лидия Сергеевна начальник филиала в г. Кушва Волкова Елена Васильевна	Повышены требования к врачам в части обязательного информирования пациентов о состоянии их здоровья, о возможных осложнениях диагностических обследований, к обязательному получению согласия на проведение диагностических обследований. Усилен контроль за обязательным получением согласия на проведение медицинских диагностических обследований и манипуляций.	Постоянно

Пути минимизации негативных обращений граждан индивидуальная работа с "конфликтными" пациентами предоставление возможного выбора другого врача проведение оперативных служебных расследований возникновения конфликтных ситуаций оперативное гашение конфликтной ситуации, по возможности, на месте её возникновения	По мере возникновения конфликтной ситуации	Заместитель главного врача по лечебной работе Борщ Лариса Александровна Заведующие поликлиниками №1, №2 Хисамиев Фарид Хабирович, Боровая Лидия Сергеевна начальник филиала в г. Кушва Волкова Елена Васильевна	Минимизируются негативные обращения граждан путем: - индивидуальной работы с "конфликтными" пациентами - предоставление возможного выбора другого врача - проведения оперативных служебных расследований возникновения конфликтных ситуаций - оперативного гашения конфликтной ситуации, по возможности, на месте её возникновения	По мере возникновения конфликтной ситуации.
Проведение внутреннего контроля качества безопасности медицинской деятельности	постоянно	Заместитель главного врача по лечебной работе Борщ Лариса Александровна	Проводится внутренний контроль качества безопасности медицинской деятельности	Постоянно
Соблюдение утвержденных стандартов и порядков оказания медицинской помощи в стационаре и на амбулаторном этапе	постоянно	Заместитель главного врача по КЭР Ветошко Галина Андреевна Заместитель главного врача по лечебной работе Борщ Лариса Александровна Заведующие поликлиниками №1, №2 Хисамиев Фарид Хабирович, Боровая Лидия Сергеевна начальник филиала в г. Кушва Волкова Елена Васильевна	Соблюдаются утвержденные стандарты и порядки оказания медицинской помощи в стационаре и на амбулаторном этапе	Постоянно

главный врач

Ю.А. Николаева

