

**Отчет за 4 квартал 2020г.
По устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГАУЗ СО "Психиатрическая больница № 7" в 2019г.**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой	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					
1.1. Отсутствие на информационном стенде медицинской организации:					
1. сведений о сроках проводимой диспансеризации населения в МО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население.	Организовать размещение информации на информационных стендах в структурных подразделениях учреждения	до 02.03.2020	Зав.ДПО - Жигачева Татьяна Борисовна Зав.ДДПО - Лескина Наталья Сергеевна Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Зав.ДПТО - Красных Виталий Николаевич	Информация размещена на информационных стендах в структурных подразделениях (ДПО, ДДПО, ДНО, ДПТО)	Февраль 2020г.
2. о порядке проводимой диспансеризации населения в МО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население.	Организовать размещение информации на информационных стендах в структурных подразделениях учреждения	до 02.03.2020	Зав.ДПО - Жигачева Татьяна Борисовна Зав.ДДПО - Лескина Наталья Сергеевна Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Зав.ДПТО - Красных Виталий Николаевич	Информация размещена на информационных стендах в структурных подразделениях (ДПО, ДДПО, ДНО, ДПТО)	Февраль 2020г.
3. о результатах проводимой диспансеризации населения в МО, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население.	Организовать размещение информации на информационных стендах в структурных подразделениях учреждения	до 02.03.2020	Зав.ДПО - Жигачева Татьяна Борисовна Зав.ДДПО - Лескина Наталья Сергеевна Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Зав.ДПТО - Красных Виталий Николаевич	Информация размещена на информационных стендах в структурных подразделениях (ДПО, ДДПО, ДНО, ДПТО)	Февраль 2020г.

4. правила записи на первичный прием	Организовать размещение информации на информационных стендах в структурных подразделениях учреждения	до 02.03.2020	Зав.ДПО - Жигачева Татьяна Борисовна Зав.ДДПО - Лескина Наталья Сергеевна Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Зав.ДПТО - Красных Виталий Николаевич	Информация размещена на информационных стендах в структурных подразделениях (ДПО, ДДПО, ДНО, ДПТО)	Февраль 2020г.
5. правила записи на консультацию	Организовать размещение информации на информационных стендах в структурных подразделениях учреждения	до 02.03.2020	Зав.ДПО - Жигачева Татьяна Борисовна Зав.ДДПО - Лескина Наталья Сергеевна Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Зав.ДПТО - Красных Виталий Николаевич	Информация размещена на информационных стендах в структурных подразделениях (ДПО, ДДПО, ДНО, ДПТО)	Февраль 2020г.
6. правила записи на обследование	Организовать размещение информации на информационных стендах в структурных подразделениях учреждения	до 02.03.2020	Зав.ДПО - Жигачева Татьяна Борисовна Зав.ДДПО - Лескина Наталья Сергеевна Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Зав.ДПТО - Красных Виталий Николаевич	Информация размещена на информационных стендах в структурных подразделениях (ДПО, ДДПО, ДНО, ДПТО)	Февраль 2020г.
7. правила подготовки к диагностическим исследованиям	Организовать размещение информации на информационных стендах в структурных подразделениях учреждения	до 02.03.2020	Зав.ДПО - Жигачева Татьяна Борисовна Зав.ДДПО - Лескина Наталья Сергеевна Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Зав.ДПТО - Красных Виталий Николаевич	Информация размещена на информационных стендах в структурных подразделениях (ДПО, ДДПО, ДНО, ДПТО)	Февраль 2020г.
8. правила госпитализации	Организовать размещение информации на информационных стендах в структурных подразделениях учреждения	до 02.03.2020	Зав.ДПО - Жигачева Татьяна Борисовна Зав.ДДПО - Лескина Наталья Сергеевна Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Зав.ДПТО - Красных Виталий Николаевич	Информация размещена на информационных стендах в структурных подразделениях (ДПО, ДДПО, ДНО, ДПТО)	Февраль 2020г.

9. сроки госпитализации	Организовать размещение информации на информационных стендах в структурных подразделениях учреждения	до 02.03.2020	Зав.ДПО - Жигачева Татьяна Борисовна Зав.ДДПО - Лескина Наталья Сергеевна Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Зав.ДПТО - Красных Виталий Николаевич	Информация размещена на информационных стендах в структурных подразделениях (ДПО, ДДПО, ДНО, ДПТО)	Февраль 2020г.
1.2. Отсутствие на официальном сайте медицинской организации:					
1. перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образца документов	Информация размещена на официальном сайте учреждения: http://www.guzsopb7.ru в разделе "Платные услуги" подраздел "прейскурант" (прейскурант цен для физических лиц и прейскурант цен юридических лиц)	ежемесячно (актуальность и достоверность информации)	Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Программист - Ильенко Егор Игоревич	Информация размещена на официальном сайте учреждения: http://www.guzsopb7.ru	Февраль 2020г.
2. сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации:	Информация размещена на официальном сайте учреждения: http://www.guzsopb7.ru в разделе "Платные услуги" подраздел "расписание приёма врачей по платным услугам"	ежемесячно (актуальность и достоверность информации)	Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Программист - Ильенко Егор Игоревич	Информация актуализирована, размещена на официальном сайте учреждения: http://www.guzsopb7.ru	Ноябрь 2020г.
2.1 сведения из документа об образовании (уровень образования, организация выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	Информация размещена на официальном сайте учреждения: http://www.guzsopb7.ru в разделе "Платные услуги" подраздел "расписание приёма врачей по платным услугам"	ежемесячно (актуальность и достоверность информации)	Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Программист - Ильенко Егор Игоревич	Информация актуализирована, размещена на официальном сайте учреждения: http://www.guzsopb7.ru	Ноябрь 2020г.
2.2. сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	Информация размещена на официальном сайте учреждения: http://www.guzsopb7.ru в разделе "Платные услуги" подраздел "расписание приёма врачей по платным услугам"	ежемесячно (актуальность и достоверность информации)	Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Программист - Ильенко Егор Игоревич	Информация актуализирована, размещена на официальном сайте учреждения: http://www.guzsopb7.ru	Ноябрь 2020г.

2.3. график работы	Информация размещена на официальном сайте учреждения: http://www.guzsopb7.ru в разделе "Платные услуги" подраздел "расписание приёма врачей по платным услугам"	ежемесячно (актуальность и достоверность информации)	Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Программист - Ильенко Егор Игоревич	Информация актуализирована, размещена на официальном сайте учреждения: http://www.guzsopb7.ru	Ноябрь 2020г.
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Доля получателей медицинских услуг, положительно оценивших комфортность условий предоставления услуг от общего числа получателей медицинских услуг, прошедших анкетирование - 87%	Улучшить условия ожидания приема врача в очереди: -приобрести и установить дополнительные кушетки (банкетки) в местах ожидания приема, -подготовить проектно-сметную документацию на ремонт помещений диспансерного психиатрического отделения.	2021	Зам.главного врача по хозяйственным вопросам - Смоленцев Денис Павлович		
III. Доступность услуг для инвалидов					
3.1. 1.отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов	1.Диспансерные отделения расположены в приспособленных зданиях и возможность оборудования в них адаптированных лифтов отсутствует с учётом архитектурно-планировочных решений. Приём лиц с ограниченными возможностями осуществляется на 1-м этаже зданий. 2.Проработать вопрос оборудования помещений диспансерных отделений поручнями и возможностью расширения дверных проёмов с учётом планировочно-конструктивных особенностей зданий.	2020	Зам.главного врача по хозяйственным вопросам - Смоленцев Денис Павлович	Все диспансерные отделения оборудованы входными группами, адаптированными для приема лиц с ограниченными возможностями. Приём лиц с ограниченными возможностями осуществляется на 1-м этаже зданий. Предусмотрена возможность вызова персонала для сопровождения лиц с ограниченными возможностями.	Декабрь 2020г.
2. отсутствие сменных кресел-колясок	Приобретение сменных кресел-колясок	2021	Главная медицинская сестра - Костромкина Марина Сергеевна		

<p>3.2. 1. отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>	<p>Оборудование средствами дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p>	<p>2021</p>	<p>Зам. главного врача по хозяйственным вопросам - Смоленцев Денис Павлович</p>		
<p>2. отсутствие наличия возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.</p>	<p>Порядок обращения пациентов в диспансерное отделение определен правилами внутреннего распорядка в учреждении (приложение №2 к приказу от 09.01.2017г. №33-пр). Для получения медицинской помощи на дому пациент или его родственники могут вызвать на дом участкового врача-психиатра при условии, что пациент находится под диспансерным наблюдением. Паллиативную медицинскую помощь учреждение не оказывает.</p>	<p>Постоянно (в соответствии с действующим приказом)</p>	<p>Зав.ДПО - Жигачева Татьяна Борисовна Зав.ДДПО - Лескина Наталья Сергеевна Зав.ДНО - Сухотский Алексей Михайлович Зав.ДПТО - Красных Виталий Николаевич</p>	<p>Медицинская помощь на дому пациенту оказывается по мере обращения в соответствии с показаниями.</p>	<p>Постоянно (при обращении пациента).</p>
<p>3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>В штате учреждения сурдопереводчик отсутствует. Услуги по сопровождению данной категории пациентов возложены на ответственных по структурному подразделению. Специалисты в 2018г. прошли обучение по программе повышения квалификации "Формирование коммуникативной компетентности для взаимодействия с людьми с ограниченными возможностями здоровья".</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Главная медицинская сестра - Костромина Марина Сергеевна</p>	<p>Услуги по сопровождению инвалидов по слуху (слуху и зрению) при их обращении за медицинской помощью в учреждение, осуществляются специалистами структурных подразделений, владеющие навыками работы с людьми с ограниченными возможностями здоровья.</p>	<p>Постоянно (при обращении пациента).</p>
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</p>					

Доля получателей медицинских услуг, положительно оценивших доброжелательность и вежливость медицинских работников от общего числа получателей медицинских услуг, прошедших анкетирование - 91%	1. Проведение мероприятий по профилактике эмоционального выгорания с медицинским персоналом.	Постоянно	Зав.лабораторией клинической психологии - Дахова Татьяна Николаевна	Проведены плановые мероприятия с медицинским персоналом по профилактике эмоционального выгорания, соблюдения этики и деонтологии при оказании медицинских услуг.	Октябрь 2020г.
	2. Провести врачебные и сестринские конференции (семинары) на тему "Этика и деонтология при оказании медицинской помощи".	В соответствии с планом графиком	Зам.главного врача по АПП - Распопин Алексей Вячеславович Главная медицинская сестра - Костромина Марина Сергеевна	В структурных подразделениях проведены учебные занятия с персоналом по вопросам этики и деонтологии при оказании медицинской помощи.	Октябрь-ноябрь 2020г.
	3. Проведение комиссионного разбора обращений граждан	По мере поступления обращений	Зам.главного врача по АПП - Распопин Алексей Вячеславович	В 4 квартале обращений граждан на неудовлетворительное отношение персонала учреждения (доброжелательность, вежливость) не поступало.	Постоянно

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей медицинских услуг, положительно оценивших удовлетворенность условиями оказания услуг от общего числа получателей медицинских услуг, прошедших анкетирование - 92%	Продолжить работу по изучению удовлетворенности пациентов качеством медицинской помощи в учреждении: -проведение анкетирования пациентов; -ежеквартальный анализ полученных при анкетировании данных; -проведение мероприятий по устранению выявленных замечаний и предложений.	Постоянно	Зав. социальной службой - Багаутдинова Наталья Алексеевна Зам.главного врача по АПП - Распопин Алексей Вячеславович	Проведено анкетирование пациентов (178 человек) по независимой оценке качества медицинских услуг в структурных подразделениях учреждения. Анкеты заведены на Портале НОК. Проведён анализ данных анкетирования и мероприятия по устранению замечаний.	Октябрь-декабрь 2020г.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------

Главный врач ГАУЗ СО "ГБ №7



В. Ю. Мишарин