

**Отчет о проведенных мероприятиях
по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГБУЗ «Областной врачебно-физкультурный диспансер»**

(наименование медицинской организации)

за 2020 год

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. Открытость и доступность информации о медицинской организации					
1.1. Неполные сведения на официальном сайте о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой.	1.1. Создать на сайте модуль «Поиск»	01.07.20г.	Программист Потемин Е.А.	Модуль создан	31.01.20г
	1.2. Дополнить информацию, размещенную на стендах или в помещенных медицинской организации, информацией об имеющихся вакансиях	17.02.20г.	Врач-методист Костюченко Т.А.	Актуальная информация об имеющихся вакансиях размещена на стендах и регулярно обновляется	20.01.20г
	1.3. Дополнить информацию, размещенную на стендах или в помещенных медицинской организации, информацией о правилах приема пациентов	17.02.20г.	Врач-методист Костюченко Т.А.	Информация дополнена и регулярно обновляется в соответствии с распоряжениями Роспотребнадзора Пензенской области.	20.01.20г
	1.4. Дополнить информацию, размещенную на стендах или в помещенных медицинской организации, информацией о имеющихся правилах подготовки к диагностическим	17.02.20г.	Врач-методист Костюченко Т.А.	Информация дополнена	27.01.20г

	<p>- о записи на прием, - о записи на консультацию - о записи на обследование</p> <p>1.11. Дополнить информацию, размещенную на стендах или в помещениях медицинской организации, информацией о порядке прохождения диспансеризации определенных групп взрослого населения.</p>	28.02.20г.	<p>Врач-методист Костюченко Т.А. программист Потемин Е.А.</p>	Информация дополнена	22.01.20г
<p>2. Комфортность предоставления услуг</p>				Работа	
<p>2.1. Недостаточны условия, обеспечивающие соблюдение сроков ожидания предоставления медицинской услуги, утвержденных пунктом 5.6 раздела 5 Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Пензенской области на 2020 год и на плановый период 2021 и 2022 годов, утвержденной постановлением Правительства Пензенской области от 27.12.2019 №850-ПП.</p>	<p>2.1. Оптимизировать работу регистратуры (внедрение в работу инфомата, четкая работа дежурного администратора, неукоснительное выполнение графика прохождения углубленного медицинского обследования, проведение методической работы с представителями спортивных организаций)</p>	27.02.20г.	<p>Зам.гл. врача по мед.части Кузнецова Т.А. Врач-методист Костюченко Т.А. Главная м/с Жижкина И.В.</p>	<p>Оптимизирована: внедрен в работу инфомат; в штат принят администратор, в полномочия которого входит регулирование работы регистратуры и потоков пациентов. На регулярной основе проводится методическая работа (беседы, совещание) с представителями спортивных организаций о правилах прохождения обследования, соблюдения установленных графиков.</p>	20.01.20г
<p>2.2. Недостаточно хорошо организована работа регистратуры, сохраняются очереди.</p>					

	<p>2.2. Создать условия, обеспечивающие соблюдение сроков ожидания предоставления медицинской услуги, утвержденных пунктом 5.6 раздела 5 Территориальной программы государственной гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Пензенской области на 2020 год и на плановый период 2021 и 2022 годов, утвержденной постановлением Правительства Пензенской области от 27.12.2019 №850-пП</p>	27.02.20г.	<p>Зам.гл.врача по мед.части Кузнецова Т.А. Врач-методист Костюченко Т.А. Главная м/с Жижкина И.В.</p>	<p>В 2020г подготовлено ходатайство о выделении финансовых средств на приобретение дополнительного оборудования. В настоящее время идет процедура закупки медицинского оборудования. Это позволит решить вопрос и сократить сроки ожидания предоставления медицинской услуги в соответствии с утвержденными в Территориальной программе государственной гарантий.</p>	
3. Доступность услуг для инвалидов					
<p>3.1. Не обозначены отдельные парковочные места на стоянке для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>3.2. Отсутствуют доступные специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.</p> <p>3.3. Не обеспечено дублирование для инвалидов по зрению и слуху звуковой и зрительной информации.</p> <p>3.4. Не обеспечено дублирование</p>	<p>3.1. Разработать и внедрить на сайте диспансера версию для слабовидящих</p> <p>3.2. Обозначить отдельные парковочные места на стоянке для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>3.3. Оборудовать доступное и специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещений для лиц с ограниченными возможностями на 4 этаже.</p>	01.05.20г.	<p>Программист Потемин Е.А.</p> <p>Нач. АХЧ Кузнецов А.В.</p>	<p>Версия разработана и внедрена на сайт</p> <p>Парковочные места для инвалидов выделены</p> <p>Ввиду отсутствия технической возможности санитарно-гигиеническое помещение для</p>	28.04.20г
		17.02.20г.	<p>Нач. АХЧ Кузнецов А.В.</p>		10.02.20г
		30.12.20г.	<p>Нач. АХЧ Кузнецов А.В.</p>		

надписей, знаков и иной информации рельефно-точечным шрифтом Брайля.
3.5. Отсутствует альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению.

			инвалидов на 4 этаже не оборудовано. С этой целью используется специализированное помещение ГБУЗ «Городская поликлиника», расположенное на 1 этаже.	
--	--	--	---	--

4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

4.1. Недостаточное знание медицинскими работниками вопросов медицинской этики и деонтологии. 4.2. Отсутствие готовности сотрудников к решению конфликтных ситуаций, вежливому отношению с пациентами.	4.1. Провести беседы с врачами по соблюдению медицинской этики и деонтологии на темы:		Врач-методист Костюченко Т.А.	Беседы проведены	27.01.20г
	"Врачебная ошибка"	17.02.20г.			
	"Сохранение врачебной тайны"	20.04.20г.	Мед. психолог Кузнецова Ю.В.	Беседы проведены	10.02.20г
	4.2. Провести беседы со средним медицинским персоналом по соблюдению медицинской этики и деонтологии на темы:				
	"Врачебная ошибка"	18.02.20г.			
	"Сохранение врачебной тайны"	22.04.20г.	Беседы проведены	12.02.20г	
	4.3. Провести обучение коллектива по вопросу «Решение конфликтных ситуаций, вежливое отношение с пациентами» медицинским психологом:				
	С врачами	02.03.20г.			
	Со средним медицинским персоналом	18.03.20г.	Беседы проведены	19.02.20г	
	С медицинскими регистраторами	20.03.20г.			

5. Удовлетворенность условиями оказания услуги

99 %	5.1. Обеспечить понятную для пациентов и посетителей навигацию по диспансеру: дополнительные 2 стенда с расписанием работы врачей и кабинетов, 3 информационных стенда, указатели по всем этажам и кабинетам	17.02.20г.	Главная м/с Жижкина И.В.	Условия выполнены: размещены дополнительные стенды с расписанием работы врачей на 2 этаже,	03.02.20г
------	--	------------	-----------------------------	--	-----------

					также размещены дополнительные информационные стенды на 3 и 4 этажах; обновлены указатели по всем этажам и кабинетам; внедрены в работу листы маршрутизации для спортсменов. Контроль за выполнением на постоянной основе осуществляет главная медицинская сестра	
--	--	--	--	--	---	--

Главный врач (руководитель)
ГБУЗ «ОВФД»

В.П. Савельев

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
"Областной врачбно-физкультурный диспансер"**

№	Рекомендации по отдельным направлениям			
	Повышение открытости и доступности информации о медицинском учреждении	Повышение комфорта условий предоставления медицинских услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги	Повышение доступности услуг для инвалидов	Повышение уровня доброжелательности, вежливости работников медицинской организации
1.	<p>Доработать официальный сайт организации, разместив информацию о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию</p>	<p>Создать условия, обеспечивающие соблюдение сроков ожидания предоставления медицинской помощи в 5.6 раздела 5 Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Пензенской области на 2020 год и на плановый период 2021 и 2022 годов, утвержденной постановлением Правительства Пензенской области от 27.12.2019 №850-пП</p>	<p>Обозначить отдельные парковочные места на стоянке для автотранспортных средств инвалидов</p>	<p>Проводить обучение с врачами и со средним медицинским персоналом по вопросам текущей работы, соблюдения этики и деонтологии</p>
2.	<p>Доработать официальный сайт организации, разместив информацию о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой</p>	<p>Проанализировать организацию работы сотрудников регистратуры, принять меры по сокращению очередей в регистратуру</p>	<p>Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в поликлинике</p>	<p>Проводить регулярное обучение коллектива штатными психологами на тему: «Решение конфликтных ситуаций, вежливое отношение с пациентами»</p>
3.	<p>Создать на сайте раздел «Правила и сроки</p>		<p>Обеспечить</p>	

	госпитализации» и разместить в нем информацию о том, что диспансер не оказывает стационарную помощь и если нужна госпитализация, то уда и как она проводится		Дублирование для инвалидов по зрению и слуху звуковой и зрительной информации	
4.	Доработать на сайте раздел «Сведения из документа об образовании» указав год выдачи диплома		Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной информации рельефно-точечным шрифтом Брайля	
5.	Доработать на сайте раздел «Сведения из сертификата специалиста» указать срок действия сертификата		Обеспечить наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению	
6.	Создать на сайте модуль «Поиск»			
7.	Создать на сайте раздел «Часто задаваемые вопросы»			
8.	Дополнить информацию, размещенную на стендах или в помещениях медицинской организации информацией о имеющихся вакансиях			
9.	Дополнить информацию, размещенную на стендах или в помещениях медицинской организации информацией - о записи на прием, - о записи на консультацию — о записи на обследование			
10.	Дополнить информацию, размещенную на стендах или в помещениях медицинской организации информацией о имеющихся правилах подготовки к диагностическим обследованиям.			
11.	Дополнить информацию, размещенную на стендах или в помещениях медицинской организации информацией о правилах подготовки к госпитализации			

12.	Дополнить информацию, размещенную на стендах или в помещениях медицинской организации информацией о сроках госпитализации			
13.	Дополнить информацию, размещенную на стендах или в помещениях медицинской организации информацией о порядке прохождения диспансеризации.			

подпись