

**Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
ГБУЗ СО "Березовская ЦГБ"**

за I-II кварталы 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
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Отсутствие на официальном сайте информации о правилах записи на консультацию и обследование	Разместить на сайте Березовской ЦГБ правила записи на консультацию и обследование	I квартал 2020	Начальник амбулаторно-поликлинической службы Киндрась Михаил Николаевич Манихина Екатерина Викторовна, специалист по связям с общественностью	Размещено: http://bercgb.ru/%D0%BF%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%BC/%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0-%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%B8-%D0%BD%D0%B0-%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%8B%D0%B9-%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC/http://bercgb.ru/%D0%BF%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0%D0%BC/%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D0%B3%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5-%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%BB%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F/	Март 2020
Отсутствие сведений о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия); график работы специалиста	Разместить на сайте Березовской ЦГБ недостающую информацию о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг	II квартал 2020	Начальник отдела кадров Шимловская Елена Витальевна Зам. главного врача по орг-метод. и аналитической работе Милащенко Ангелия Ивановна Манихина Екатерина Викторовна, специалист по связям с общественностью	список подготовлен, загрузка в III квартале 2020	

Отсутствие электронного уведомления о планируемой дате госпитализации	Обеспечить доступность направления на госпитализацию электронным уведомлением с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет»	II квартал 2020	Начальник АСУП Андриянов Игорь Вячеславович Зам. главного врача по детству и родовспоможению Жолобов Кирилл Юрьевич Зам. главного врача по лечебным вопросам Елькин Евгений Михайлович Начальник амбулаторно-поликлинической службы Киндрась Михаил Николаевич	Реализована возможность отправки уведомлений по электронной почте, при согласии пациента.	Июнь 2020
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Отсутствие достаточного количества мебели в холлах поликлиники	Обеспечение лечебно-охранительного режима: наличие свободных мест ожидания (приобретение мебели для холлов поликлиники)	по мере поступления финансирования, ориентировочно - II квартал (при наличии финансирования)	Кукарцев Владимир Михайлович, начальник АХО	Заявка на получение финансирования одобрена в ФХУ, доп.соглашение на финансирование находится на стадии заключения, срок выполнения задачи перенесен на IV квартал 2020 года	
Естественный износ помещений поликлиники, стационара, акушерско-гинекологического подразделения	Проведение текущих ремонтов в зданиях поликлиники, стационара, акушерско-гинекологического подразделения	в течение 2020 года, до 2025 года, по мере финансирования	Кукарцев Владимир Михайлович, начальник АХО	Собственными силами проведены ремонты кабинетов женской консультации на 1 и 2 этаже; отремонтированы кабинеты в поликлинике на 2,3,4,6 эт., проведен текущий ремонт лестниц запасного выхода, отремонтированы палаты и фойе в травматологическом отделении	февраль-июль 2020 г.
Некорректные действия персонала по уходу	Проведение инструктажа по необходимости соблюдения этики и деонтологии	регулярно в течение года	Елькин Евгений Михайлович	Еженедельные линейки с врачами и средним медицинским персоналом	в текущем режиме
III. Доступность услуг для инвалидов					
Невозможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Обеспечить возможность (по договору с ВОИ г.Екатеринбурга) предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	IV квартал 2020	Начальник амбулаторно-поликлинической службы Киндрась Михаил Николаевич	перенесен на IV квартал 2020 года	
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					
Недостаточная доброжелательность и вежливость сотрудников ЦБ	Проведение инструктажа по необходимости соблюдения этики и деонтологии	регулярно в течение года	Зам. главного врача по детству и родовспоможению Жолобов Кирилл Юрьевич Зам. главного врача по лечебным вопросам Елькин Евгений Михайлович Начальник амбулаторно-поликлинической службы Киндрась Михаил Николаевич	Еженедельное заседание комиссии по разбору жалоб с участием заместителей главного врача и руководителей структурных подразделений. Издан приказ, обязывающий руководителей структурных подразделений проводить ежеквартальное обучение по необходимости соблюдения этики и деонтологии (приказ №193 от 03.06.2020) и необходимости заполнять соответствующую отчетную документацию	ежеквартально

Жалобы на недостаточно корректное поведение сотрудников ЦГБ	Разбор жалоб, незамедлительное реагирование	регулярно в течение года	Зам. главного врача по детству и родовспоможению Жолобов Кирилл Юрьевич Зам. главного врача по лечебным вопросам Елькин Евгений Михайлович Начальник амбулаторно-поликлинической службы Киндрась Михаил Николаевич Юрист-консульт Хачатурова Анна Николаевна	С января по июль 2020 - 2 жалобы на нарушение этики и деонтологии. Жалобы разобраны незамедлительно, к дисциплинарной ответственности привлечены - выговор объявлен 6 должностным лицам, замечание - 4 должностным лицам	по мере поступления жалоб
---	---	--------------------------	---	--	---------------------------

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Неудовлетворенность условиями оказания услуг	Выполнение вышеперечисленных мероприятий, опрос граждан, реагирование на их жалобы	регулярно в течение года	Зам. главного врача по орг-метод. и аналитической работе Милащенко Ангелия Ивановна Зам. главного врача по детству и родовспоможению Жолобов Кирилл Юрьевич Зам. главного врача по лечебным вопросам Елькин Евгений Михайлович Начальник амбулаторно-поликлинической службы Киндрась Михаил Николаевич	проведен опрос пациентов по качеству медицинской помощи (100 анкет - КСС, 100 анкет - АПП в квартал), Создана комиссия по разбору жалоб (приказ №1 от 09.01.2020), сроки рассмотрения жалоб контролируются руководителем медицинской организации, по результатам рассмотрения жалобы выносятся соответствующее решение (отражено в протоколах), в случае признания жалобы обоснованной - издается приказ о наказании виновных лиц (3 приказа за 2 квартала 2020 г.)	ежеквартальный опрос пациентов по качеству медицинской помощи, разбор жалоб, по итогам опроса составляется план мероприятий по улучшению качества оказания медицинской помощи
--	--	--------------------------	---	---	---