Приложение № 1

**План мероприятий по устранению замечаний,**

**полученных во время проведения независимой оценке качества оказываемых услуг в 2020 году**

**ГБУЗ ПК «Городская клиническая больница им. Симхи Нафтолиевича Гринберга»**  
**(614113, Пермский край, Кировский район, г. Пермь, ул. Липатова, д. 19;**

**614113, Пермский край, Кировский район, г. Пермь, ул. Автозаводская, д. 82)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | Рекомендуемые мероприятия/действия | **Основание реализации (результат независимой оценки качества)** | Мероприятия/действия по устранению | Отметка о выполнении |
| *В части открытости и доступности информации о медицинской организации* | | | | |
| 1. | Нет недочетов. | Оценка сайта медицинской организации.  При проведении контент-анализа (оценки) официального сайта медицинской организации недостатков не выявлено. |  | Нет недочетов. |
| 2. | Нет недочетов. | При проведении наблюдения в части оценки наличия информации на информационных стендах в помещениях организации недостатков не выявлено. |  | Нет недочетов. |
| 3. | Повышать информационную открытость медицинской организации посредством своевременной актуализации информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на ее официальном сайте. Информировать получателей услуг о наличии официального сайта медицинской организации и его возможностях с целью популяризации официального сайта. | Опрос получателей услуг.  Удовлетворенность получателей услуг информационной открытостью медицинской организации ниже установленного нормативного значения – 96 баллов из 100 возможных. | На официальном сайте ГКБ им. С.Н. Гринберга и информационных стендах поликлиник и стационаров на постоянной основе размещается актуальная информация, предоставляемая Министерством здравоохранения Пермского края и Краевым центром медицинской профилактики | Выполнено |
| *В части комфортности условий и доступности получения услуг* | | | | |
| 4. | В части условий оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях недочетов не выявлено. | По результатам наблюдений в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории. |  | Не выявлено |
| 5. | Необходимо оборудовать помещения и прилегающую территорию медицинской организации для лиц с ограниченными возможностями:  - Организовать информацию о возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), заключить договор на оказание таких услуг со специализированными организациями, оказывающими подобные услуги. | По результатам наблюдений в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории выявлено:  - отсутствие информации о возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (стационарные условия оказания услуг). | В учреждении есть приказ о сопровождении инвалидов № 19А от 01.10.2018г «О назначении ответственных лиц за сопровождение инвалидов и других маломобильных граждан на территории ГКБ им. С.Н. Гринберга» | Выполнено |
| 6. | Рассмотреть возможность оптимизации процесса оформления и приема пациентов с целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг. | Опрос получателей услуг.  Удовлетворенность получателей услуг в части времени ожидания предоставления услуги (в т.ч. время ожидания приема врача/ проведения исследований/ госпитализации) ниже установленного нормативного значения – 93 балла из 100 возможных. | При предоставлении медицинской помощи в амбулаторных и стационарных условиях используются алгоритмы приема пациентов, для сокращения времени ожидания медицинских услуг, которые соблюдаются и контролируются.  В стационаре, для уменьшения сроков ожидания в приемном отделении разведены потоки плановых и экстренных пациентов с отдельным входом и регистратурой. В штате приемного отделения имеется транспортная служба, которая сокращает время предоставления медицинских услуг экстренным пациентам | Выполнено |
| 7. | Рассмотреть возможность оптимизации процесса приема пациентов с целью соблюдения планового срока предоставления медицинских услуг. | Опрос получателей услуг.  Удовлетворенность получателей услуг в части своевременности оказания услуги (в т.ч. своевременность приема врача/ проведения исследований/ госпитализации) ниже установленного нормативного значения – 98 баллов из 100 возможных. | При предоставлении медицинской помощи в амбулаторных условиях используются алгоритмы приема пациентов, для сокращения времени ожидания медицинских услуг, которые соблюдаются и контролируются заведующими поликлиник | Выполнено |
| 8. | Предпринять меры по повышению доступности услуг всех оцениваемых организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также по повышению удовлетворенности пациентов из числа инвалидов условиями доступности, созданными в медицинских организациях. | Опрос получателей услуг.  Удовлетворенность получателями услуг из числа инвалидов условиями доступности, созданными в медицинской организации, ниже установленного нормативного значения – 93 балла из 100 возможных. | Для маломобильных граждан и лиц с ограниченными возможностями предусмотрена автостоянки с разметкой, сигнальная разметка в помещениях, кнопки вызова медицинского при входе в здание поликлиник и стационаров, а так же в палатах, оборудованы туалеты с поручнями, расширены дверные проемы. Входная группа при входе в здания оборудована пандусами и поручням и др. | Выполнено |
| *По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»* | | | | |
| 9. | Проводить инструктажи сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, по этике и деонтологии. | Опрос получателей услуг.  Значения удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации ниже установленного нормативного значения.  Удовлетворенность получателей услуг, обеспечивающих первичный контакт и информирование - 94 баллов из 100 возможных; Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг - 97 баллов из 100 возможных; Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников при дистанционном взаимодействии - 99 баллов из 100 возможных. | В постоянном режиме проводим семинары с психологом по вопросам этики и деонтологии по вопросам профессионального выгорания с персоналом больницы | Выполнено |
| *По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»* | | | | |
| 10. | В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг, а также улучшения имиджа медицинской организации, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе опроса. | Опрос получателей услуг.  Значения удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организации здравоохранения (в том числе – готовность рекомендовать медицинскую организацию, график работы и понятность навигации) ниже установленного нормативного значения.  Готовность рекомендовать медицинскую организацию - 97 баллов из 100 возможных; Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации - 97 баллов из 100 возможных; Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом - 98 баллов из 100 возможных | По окончании ремонта в поликлинике № 1 (Маршала Рыбалко 2а) будет дооформлена навигация. | Выполнено.  Оформлена навигация в поликлинике № 2, Липатова,19 |
| *Пожелания и рекомендации получателей услуг (пожелания приведены с сохранением авторской стилистики)* | | | | |
| 11. | Рассмотреть возможность повышения комфортности условий оказания услуг:  - нужен лифт в корпусе на Липатова, 19;  - проведение косметического ремонта помещений организации;  - обеспечение комфортного температурного режима в организации;  - взять на контроль санитарное состояние помещений организации, в т.ч. санитарно-гигиенических помещений.  Провести дополнительный инструктаж сотрудников, взаимодействующих с получателями услуг, о необходимости соблюдения этических норм и правил делового общения.  Повышение доступности помещений организации и ее услуг для лиц с ограниченными возможностями и инвалидов.  Рассмотреть возможность оптимизации дистанционного взаимодействия с организацией в части сокращения времени ожидания ответа при использовании телефонного канала связи, электронной почты и других. | Опрос получателей услуг.   * Нужен лифт в корпусе на Липатова, 19 (в т.ч. Лифт сделать в поликлинике на Липатова или новое здание; Нужен лифт.). * Установка вендингового аппарата или открытие буфета (в т.ч. Автомат по продаже кофе и чая или буфет; чтобы купить попить или шоколадку). * Проведение ремонта (в т.ч. Внутри сделали ремонт, а снаружи бы тоже обновили; Сделать ремонт). * Доброжелательность и вежливость сотрудников организации (в т.ч. Как бы не было тяжело младшему медперсоналу хирургического отделения, оставайтесь чуть-чуть терпеливее и внимательными к пожилым людям. У вас тоже есть матери и вы тоже когда-нибудь доживете до пенсионного возраста; Научить врачей вежливости. Хамят и относятся неуважительно; Прислушиваться к мнению родственников, по-человечески относиться к инвалидам по зрению, не лишать больного связи с родственниками по телефону. Информировать родных о состоянии больного. В данном учреждении неврологическое отделение как психушка (где привязывают к кровати, забирают сотовый, не могут невидящего инвалида сводить в туалет) Безобразие и беспредел! Прошу обратить внимание! На отношение к больным и их родным.). * Нет аптеки. * Увеличение штата сотрудников организации (в т.ч. Нужны фельдшера по выписке рецептов.; Нужны врачи по участкам.; Мало узких специалистов.; Увеличение числа специалистов). * Обеспечение физической доступности объекта для инвалидов всех нозологических групп. * Улучшение материально-технического оснащения организации (в т.ч. Предложение решить вопрос по оснащению врачей РАБОТАЮЩИМИ компьютерами. Бедные врачи постоянно задерживаются, так как то компьютер висит, то система не работает!! Вместо помощи больным в итоге врачи вынуждены решать вопросы, которые их вообще не должны касаться!). * Сложности с дистанционным взаимодействием с организацией (в т.ч. Хотелось бы дозваниваться до регистратуры…). * Улучшение санитарного состояния помещений организации (в т.ч. Туалет воняет на 1 этаже). * Обеспечение комфортного температурного режима в организации (в т.ч. Очень холодно). | 1. Установка лифта в поликлинике № 2 на Липатова 19 невозможна, есть заключение экспертов. 2. В лечебном учреждении имеется ежегодный план для проведения в текущем году капитального и косметического ремонтов, который выполняется 3. Буфет в холлах поликлиник будет восстановлен после закрытия «красных зон», организованных на время пандемии 4. Все компьютеры в ГКБ им.С.Н. Гринберга заменены на новые в период 2018-2020г. Технические характеристики КП соответствуют требуемым характеристикам МЗ ПК. 5. Температурный режим и санитарное состояние помещений учреждения соответствует санитарным правилам нормам. Проводится постоянный контроль 6. С целью оптимизации дистанционного взаимодействия с организацией укомплектована дополнительными сотрудниками Единая телефонная справочная ГКБ Гринберга (258-44-90).   Создана и опубликована для населения почта [uznai\_mazok@permgkb.ru](mailto:uznai_mazok@permgkb.ru) | Выполнено |

И.о. главного врача Л.И. Борисова