

## Аналитический отчет

о выполнении плана по устранению нарушений и улучшению деятельности за 2 квартал 2016 года

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Пермского края "Городская больница Лысьвенского городского округа"

| по адресу: ул.Мира, 1   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| №   | Выявленное нарушение   | Наименование мероприятия  | Срок исполнения                                     | Отметка о выполнении  |
| <b>I. В сфере открытости и доступности информации о медицинской организации</b>     |  |   |   |   |
| 1   | На информационном стенде в учреждении отсутствует указание на место и график приема старшей медсестры  | Разместить на информационном стенде около справочной службы информацию о месте и графике приема старшей медсестры   | мар. 15   | выполнено   |
| 2   | Отсутствуют указатели на месторасположение туалета   | Разместить на видных местах указатели на месторасположение туалета на всех этажах учреждения  | мар. 15   | выполнено   |
| 3   | В целом сайт получил высокую оценку, однако отсутствует некоторая полезная для потребителей информация, не создана достаточная возможность для обратной связи с пациентами с сайта | Разместить на сайте:<br>документы, регламентирующие деятельность учреждения, информацию об участии в научной, исследовательской деятельности, ежегодный отчет о деятельности учреждения, информация о стандартах медицинской помощи, информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения, Информацию о достижениях врачебных кадров на уровне отделений Дополнить информацию о руководителях отделений - ФИО, фото, справка Информацию для потенциальных спонсоров и благотворительных организаций о возможных вариантах сотрудничества Информацию о пациентских организациях Пермского края (контакты и направления деятельности) Информацию о доступности здания для маломобильных групп (созданы условия пребывания) Научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни Обеспечить регулярную актуализацию новостной ленты и раздела объявлений Обеспечить возможность проведения опросов пациентов на сайте с целью выявления мнения граждан и учета его в работе Обеспечить техническую возможность подписки на новости сайта Рекомендуется вести корпоративный блог (блог главврача) в соцсетях, ссылку на который разместить на сайте Рекомендуется размещать ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения | июнь-июль 2015 (ежеквартальная актуализация данных) | На сайте выложена информация: документы, регламентирующие деятельность учреждения, информация о руководителях отделений, информация для потенциальных спонсоров и благотворительных организаций о возможных вариантах сотрудничества; о пациентских организациях Пермского края (контакты и направления деятельности); Научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни, |
| <b>II. В сфере комфортности условий и доступности получения услуг</b>               |  |   |   |   |
| 4   | Поликлиника имеет три этажа, однако при этом отсутствует работающий лифт для пациентов   | Провести изучение потребностей маломобильных пациентов (пожилые, инвалиды) о том, какие типовые часто востребованные услуги нужно вынести на 1 этаж. Организовать выносное окно оказания услуг для маломобильных групп с учетом проведенного изучения потребностей.   | май. 15   | на рассмотрении   |
| 5   | Туалет грязный и в нем отсутствуют предметы гигиены (мыло, туалетная бумага)   | Обеспечить чистоту туалета и наличие в нем предметов гигиены (мыло, туалетная бумага)   | июл. 15   | выполнено   |
| 6   | Не создана возможность для инвалидов воспользоваться туалетом  | Оборудовать учреждения специальными туалетными кабинками для маломобильных групп населения  | 2016-2017   |   |
| 7   | Отсутствуют оборудованные места для заполнения документов (столы и стулья)   | Установить в коридоре стол и стулья для возможности заполнения документов (в местах, где это требуется)   | июл. 15   | выполнено   |
| <b>III. В отношении времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b> |  |   |   |   |

| №   | Выявленное нарушение  | Наименование мероприятия   | Срок исполнения                             | Отметка о выполнении   |
|---|---|--|---|--|
| 8   | Посетители отмечают, что ожидают приема у специалистов более часа, утверждая, что «специалистов мало»<br>Исследователь отметил очень длинные очереди в регистратуру, пациенты нервничают, порой ругаются, при этом в ходе исследования выявлено, что пациенты записываются в регистратуре в 63,2% случаев и только в 5,25% случаев - по одному телефону | Наладить организацию приема, обратив особое внимание на прием специалистами. Наладить полноценное информирование посетителей о норме и правилах доступа пациентов к специалистам. Информировать пациентов о возможности записи к врачу по телефону либо обеспечить большим количеством специалистов, осуществляющих запись на прием регистратуре в период пиковой нагрузки | апрель-май 2015                             | проведена учеба с медицинскими регистраторами 23.03.2015, повторно проведена учеба в сентябре 2015   |
| <b>IV. В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации</b> |   |  |   |  |
| 9   | В целом пациенты оценивают вежливость и компетентность как удовлетворительную, ответы по телефону полностью соответствуют общественным ожиданиям.   | Провести обучение сотрудников регистратуры.  | окт.15                                      | проведено в декабре 2014 года, в сентябре 2015   |
| 10  | Менее половины врачей, по мнению пациентов, соблюдают врачебную тайну и не разглашают информацию о состоянии здоровья пациента  | Регулярно проводить разъяснительные беседы с сотрудниками о необходимости доброжелательного общения с посетителями, недопущении обсуждения диагноза, результатов анализов пациентов при посторонних лицах.   | постоянно                                   | еженедельно на медицинских линейках проводятся разъяснительные беседы с сотрудниками   |
| 11  | При возникновении вопросов только 50% пациентов ответили что смогли получить от врача, медсестры или работника регистратуры полную и понятную информацию  | Утвердить внутренними документами регламенты процедур получения/оказания услуг, одинаково понятные и специалистам и пациентам.   | проведена учеба с персоналом в октябре 2015 | регламенты разработаны   |
| <b>V. В отношении повышения удовлетворенности качеством обслуживания в медицинской организации</b>    |   |  |   |  |
| 12  | В целом пациенты удовлетворены оказанием услуг в учреждении, чуть более низкие баллы даны при оценке регистратуры (в среднем 3,30 баллов) и приема у терапевта (в среднем 3,60 баллов по 5-ти балльной шкале)   | Оптимизировать процедуры приема специалистами; вместе с общественным советом учреждения провести анализ реальности претензий, разъяснить возможности поликлиники и всей системы здравоохранения обеспечить прием населения специалистами.  | июнь-август 2015                            | в связи с реорганизацией в ГБУЗ ПК "ГБ ЛГО" создан новый общественный совет, разделены функции среди членов по кураторству над разными отделениями, анализ будет проведен в новом учреждении |
| 13  | Исследователи отметили комфортность внешнего благоустройства здания   | Организовать систему сбора отзывов и предложений пациентов и посетителей учреждения с целью улучшения практики организации процесса оказания услуг Привлечь попечительский совет учреждения к решению вопросов о создании в учреждении клиент ориентированной среды, комфортных процедур получения услуг, вопросов развития дополнительных сервисов.                       | июнь-август 2015                            | система сбора отзывов и предложений организована   |
| 14  |   | Всеми возможными способами информировать посетителей/пациентов о правилах, нормах оказания услуг Использовать положительный опыт организации оказания услуг учреждений здравоохранения субъектов РФ, опыт клиент ориентированного подхода при оказании социальных услуг в организациях других социальных сфер  | июнь-август 2015 и далее постоянно          | проводится   |
| <b>по адресу: ул.Кирова,13</b>  |   |  |   |  |
| №   | Выявленное нарушение  | Наименование мероприятия   | Срок  | Отметка о выполнении   |

| №   | Выявленное нарушение   | Наименование мероприятия  | Срок исполнения                                     | Отметка о выполнении  |
|---|--|---|---|---|
| №   | выявленное нарушение   | наименование мероприятия  | исполнения  | выполнении  |
| <b>I. В сфере открытости и доступности информации о медицинской организации</b> |  |   |   |   |
| 1   | На информационном стенде в учреждении отсутствуют необходимые документы и важная для пациентов информация 30% пациентов не удовлетворены полнотой и актуальностью информации на стендах в учреждении | Разместить на информационном стенде около справочной службы информацию:<br>Выписка из «Основ законодательства об охране здоровья граждан в РФ» о правах пациентов ст. 30 Перечень и прейскурант платных услуг Перечень льготных лекарств<br>Перечень вопросов, по которым пациент может обращаться в страховую компанию Номер кабинета и график приема главного врача и старшей медицинской сестры Информация о возможности и порядке получения экстренной медицинской помощи без записи (о работе дежурного врача)   | мар.15  | выполнено   |
| 2   | Отсутствуют указатели на месторасположение туалета   | Разместить на видных местах указатели на месторасположение туалета на всех этажах учреждения  | мар.15  | выполнено   |
| 3   | Отсутствуют указатели на месторасположение регистратуры и гардероба  | Разместить указатели на месторасположение гардероба от входа в учреждение.<br>Разместить указатели на месторасположение регистратуры у входа в учреждение и на этажах   | мар.15  | выполнено   |
| 4   | В целом сайт получил высокую оценку, однако отсутствует некоторая полезная для потребителей информация, не создана достаточная возможность для обратной связи с пациентами с сайта                   | Разместить на сайте:<br>документы, регламентирующие деятельность учреждения, информацию об участии в научной, исследовательской деятельности, ежегодный отчет о деятельности учреждения, информация о стандартах медицинской помощи, информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения, Информацию о достижениях врачебных кадров на уровне отделений Дополнить информацию о руководителях отделений – ФИО, фото, справка Информацию для потенциальных спонсоров и благотворительных организаций о возможных вариантах сотрудничества Информацию о пациентских организациях Пермского края (контакты и направления деятельности) Информацию о доступности здания для маломобильных групп (созданы условия пребывания) Научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни Обеспечить регулярную актуализацию новостной ленты и раздела объявлений Обеспечить возможность проведения опросов пациентов на сайте с целью выявления мнения граждан и учета его в работе Обеспечить техническую возможность подписки на новости сайта Рекомендуется вести корпоративный блог (блог главврача) в соцсетях, ссылку на который разместить на сайте Рекомендуется размещать ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения | июнь-июль 2015 (ежеквартальная актуализация данных) | На сайте выложена информация: документы, регламентирующие деятельность учреждения, информация о руководителях отделений, информация для потенциальных спонсоров и благотворительных организаций о возможных вариантах сотрудничества; о пациентских организациях Пермского края (контакты и направления деятельности); научно-популярные материалы, статьи по здоровому образу жизни, |
| 5   | Отсутствует информация об адресе электронной почты   | Разместить в доступном месте адрес электронной почты медицинской организации для обращения граждан  | мар.15  | выполнено   |
| <b>II. В сфере комфортности условий и доступности получения услуг</b>           |  |   |   |   |
| 6   | Обнаружены недочеты во внешнем благоустройстве учреждения: отсутствуют пандусы, ступени входа небезопасны (скользкие), отсутствует парковка  | Оборудовать вход в учреждение специальными приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни), рассмотреть вопрос о возможности обустройства парковочных мест для посетителей учреждения (в том числе мест для инвалидов)  | 2016-2017   |   |
| 6,1   |  | Обеспечить очистку ступеней в зимнее время от снега и льда  | ежедневно в зимнее время                            | ежедневно   |

| №   | Выявленное нарушение   | Наименование мероприятия   | Срок исполнения | Отметка о выполнении   |
|---|--|--|-----------------|--|
| 7   | В учреждении не выполнены требования по бесплатному предоставлению бахил у процедурного, прививочного, стоматологического кабинета   | Обеспечить бесплатную выдачу бахил посетителям при входе в процедурные, прививочные, стоматологические кабинеты  | постоянно       | выполнено  |
| 8   | В вестибюле учреждения отсутствует компьютер (инфомат) со справочными данными  | Изучить потребность посетителей в дополнительном справочном окне, совместно с общественным советом учреждения решить вопрос об установке компьютера (инфомата)   | авг. 15         | в связи с реорганизацией в ГБУЗ ПК "ГБ ЛПО" создан новый общественный совет, разделены функции среди членов по кураторству над разными отделениями, вопрос бюджет решен в новом учреждении |
| 9   | Отсутствуют урны на этажах учреждения  | Установить урны в учреждении   | июл. 15         | выполнено  |
| 10  | В туалете отсутствуют предметы гигиены (мыло, туалетная бумага)  | Обеспечить наличие в туалете предметов гигиены (мыло, туалетная бумага)  | постоянно       | выполнено  |
| 11  | Не создана возможность для инвалидов воспользоваться туалетом  | Оборудовать учреждения специальными туалетными кабинками для маломобильных групп населения   | 2016-2017       |  |
| 12  | Отсутствуют оборудованные места для заполнения документов (столы и стулья)   | Установить в коридоре хотя бы один стол и стулья для возможности заполнения документов (в местах, где это требуется)   | июл. 15         | выполнено  |
| <b>III. В отношении времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>                   |  |  |                 |  |
| 13  | Пациенты отметили в 47% случаев свою неудовлетворенность процессом регулирования очереди у специалиста. Среднее время ожидания 20 минут, что не соответствует общественным ожиданиям | Наладить организацию приема, обратив особое внимание на прием специалистами. Наладить полноценное информирование посетителей о норме и правилах доступа пациентов к специалистам. Организовать регулирование очереди у кабинета специалиста. Обеспечивать прием пациентов по времени записи на прием, ожидание при этом не может составлять более 15 минут. Организовать оперативное информирование пациентов об освободившемся времени приема (сайт учреждения, звонок ожидающим приема и т.п.) | апрель-май 2015 | проведена беседа с медицинскими сестрами по регулированию очереди у кабинета специалиста   |
| <b>IV. В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации</b> |  |  |                 |  |
| 14  | 37% опрошенных отметили неудовлетворенность организацией общения с посетителями  | Информировать персонал о необходимости вежливого и доброжелательного отношения к пациентам и посетителям учреждения  | постоянно       | выполнено  |
| 15  | 50% пациентов неудовлетворены соблюдением приватности при ведении приема, что для женской консультации недопустимо   | Обеспечить отсутствие посторонних в кабинете в ходе приема, в том числе невозможность вхождения пациентов и сотрудников учреждения в ходе осмотра  | постоянно       | выполнено  |
| 16  | В ответе на телефонный звонок сотрудники не имеют устойчивой практики представляться и называть учреждение, которое они представляют   | Обеспечить обучение сотрудников (прежде всего регистратуры) в части формирования устойчивых навыков начала телефонного разговора – названия своего учреждения, себя и своей должности  | апр. 15         | проведена учеба с медицинскими регистраторами 23.03.2015   |

| №  | Выявленное нарушение   | Наименование мероприятия  | Срок исполнения                    | Отметка о выполнении  |
|--|--|---|------------------------------------|---|
| <b>V. В отношении повышения удовлетворенности качеством обслуживания в медицинской организации</b> |  |   |                                    |   |
| 17   |  | Оптимизировать процедуры приема специалистами; вместе с общественным советом учреждения провести анализ реальности претензий, разъяснить возможности поликлиники и всей системы здравоохранения обеспечить прием населения специалистами. | июнь-август 2015                   | в связи с реорганизацией в ГБУЗ ПК "ГБ ЛГО" создан новый общественный совет, разделены функции среди членов по кураторству над разными отделениями, анализ бюджет проведен в новом учреждении |
| 18   | В целом пациенты удовлетворены оказанием услуг в учреждении. 100% посетителей удовлетворены работой платного отделения             | Организовать систему сбора отзывов и предложений пациентов и посетителей учреждения с целью улучшения практики организации процесса оказания услуг  | июль-август 2015                   | система сбора отзывов и предложений организована  |
| 19   |  | Привлекать общественный совет учреждения к решению вопросов о создании в учреждении клиент ориентированной среды, комфортных процедур получения услуг, вопросов развития дополнительных сервисов.   | июнь-август 2015                   | реорганизацией в ГБУЗ ПК "ГБ ЛГО" создан новый общественный   |
| 20   |  | Всеми возможными способами информировать посетителей/пациентов о правилах, нормативах оказания услуг  | июнь-август 2015 и далее постоянно | выполнено   |
| 21   |  | Использовать положительный опыт организации оказания услуг учреждений здравоохранения субъектов РФ, опыт клиент ориентированного подхода при оказании социальных услуг в организациях других социальных сфер.                             | июнь-август 2015 и далее постоянно | выполнено   |
| <b>по адресу: ул.Оборина, 2</b>  |  |   |                                    |   |
| <b>В сфере комфортности условий и доступности получения услуг</b>                                  |  |   |                                    |   |
| 22   | В учреждении не выполнены требования по бесплатному предоставлению бахил у процедурного, прививочного, стоматологического кабинета | Обеспечить бесплатную выдачу бахил посетителям при входе в процедурные, прививочные, стоматологические кабинеты   | постоянно                          | выполнено   |
| 23   | В туалете отсутствуют предметы гигиены (мыло, туалетная бумага)  | Обеспечить наличие в туалете предметов гигиены (мыло, туалетная бумага)   | постоянно                          | выполнено   |
| 24   | Не создана возможность для инвалидов воспользоваться туалетом  | Оборудовать учреждение специальными туалетными кабинками для маломобильных групп населения  | 2016-2017                          |   |
| <b>по адресу: ул.Гайдара, 1</b>  |  |   |                                    |   |
| <b>В сфере комфортности условий и доступности получения услуг</b>                                  |  |   |                                    |   |
|  | Посетителям учреждения не предоставляются бесплатно бахилы.  | Обеспечить бесплатную выдачу бахил посетителям  | постоянно                          | выполнено   |
|  | В туалете отсутствуют предметы гигиены (мыло, туалетная бумага)  | Обеспечить наличие в туалете предметов гигиены (мыло, туалетная бумага)   | постоянно                          | выполнено   |
| <b>по адресу: пос. Кын ул. Кузьмина 86</b>   |  |   |                                    |   |

| №  | Выявленное нарушение  | Наименование мероприятия  | Срок исполнения | Отметка о выполнении                                 |
|--|---|---|-----------------|--|
| <b>В сфере комфортности условий и доступности получения услуг</b>            |   |   |                 |  |
|  | Требуется ремонт помещения (на потолках разводы от протекания кровли)   | Решить вопрос о планировании и проведении косметического ремонта в помещении  | 2016-2017       |  |
|  | Помещений внутри и на входе в учреждения не оборудованы приспособлениями для маломобильных групп населения (пандуса нет, высокие ступени) | Принять меры относительно оборудования учреждения специальным оборудованием для маломобильных групп населения (поручни, пандус).  | 2016            | маломобильные группы населения обслуживаются на дому |
|  | Отсутствие гардероба, скамейки вдоль стен для общения с посетителями  | Организовать место, где посетители могли бы оставлять свою одежду; сделать более комфортным место общения пациентов с посетителями.   | авг.15          | выполнено  |
|  | Почти половина опрошенных считает некомфортным температурный режим в стационаре   | Обеспечить комфортный температурный режим в больнице  | сен.15          | выполнено  |
|  | В туалете отсутствуют предметы гигиены (мыло, туалетная бумага)   | Обеспечить наличие в туалете предметов гигиены (мыло, туалетная бумага)   | постоянно       | выполнено  |
| <b>по адресу: с. Новорождественское, ул. Молодежная,1</b>                    |   |   |                 |  |
| <b>В сфере комфортности условий и доступности получения услуг</b>            |   |   |                 |  |
|  | При наблюдении зафиксирована, что территория учреждения находится в грязном состоянии.  | Принять мера для своевременной уборки территории.   | постоянно       | выполнено  |
|  | Нет автомобильной парковки для пациентов возле учреждения   | Принять меры по организации бесплатной автомобильной парковки для получателей услуг учреждения  | сен.15          | выполнено  |
|  | В туалете отсутствуют предметы гигиены (мыло, туалетная бумага)   | Обеспечить наличие в туалете предметов гигиены (мыло, туалетная бумага)   | постоянно       | выполнено  |
|  | Отсутствуют условия для заполнения посетителями документов.   | Поставить как минимум один стол со стулом стойку для заполнения посетителями документов.  | июл.15          | выполнено  |
|  | Нет мест для сидения перед процедурными кабинетами  | Оборудовать места для сидения в коридорах перед кабинетами  | июл.15          | выполнено  |
| <b>по адресу: п. Кормовище, ул. Больничная, 4а</b>                           |   |   |                 |  |
| <b>В сфере комфортности условий и доступности получения услуг</b>            |   |   |                 |  |
|  | Зафиксировано, что туалет находится в грязном состоянии, ответствуют предметы личной гигиены.   | Обеспечить своевременную уборку туалетов и оборудовать предметами личной гигиены (мыло, туалетная бумага, бумажные полотенца)   | постоянно       | выполнено  |
|  | Отсутствуют условия для заполнения посетителями документов.   | Поставить как минимум один стол со стулом, стойку для заполнения посетителями документов.   | авг.15          | выполнено  |
|  | Отсутствует автомобильная парковка для пациентов возле учреждения.  | Принять меры по организации бесплатной автомобильной парковки для получателей услуг учреждения  | июл.15          | выполнено  |
|  | Отсутствует лифт в учреждении.  | Обеспечить беспрепятственный вход в учреждение и подъем маломобильных групп населения на 2 этаж (в том числе, установить пандусы и поручни с обеих сторон, организовать помощь со стороны персонала учреждения в передвижении маломобильных групп по учреждению (например, организовать кнопку вызова помощника около лестниц). | 2016-2017       |  |
|  | Во входной группе отсутствует пандус, поручень только с одной стороны.  |   |                 |  |
|  | Внутри больницы зафиксированы порожи.   |   |                 |  |
| <b>В сфере открытости и доступности информации о медицинской организации</b> |   |   |                 |  |
|  | Отсутствуют указатели на месторасположение гардероба и туалета.   | Разместить указатели на местоположение туалета и гардероба.   | июл.15          | выполнено  |