

ОТЧЁТ

по исполнению плана по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг

ГБУЗ «Областной онкологический диспансер»

(наименование медицинской организации)

на 2019 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 <2>	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
Отсутствие единообразных информационных стендов в обособленных подразделениях поликлиники. Отсутствие на указанных стендах информации, соответствующей требованиям Приказа Министерства здравоохранения России от 30.12.2014 №956н	Подготовить пакет информационного материала в соответствии с требованиями Приказа Министерства здравоохранения России от 30.12.2014 №956н и информацию о его наличии в регистратуре для возможности ознакомления пациентами разместить на информационных стендах диспансерного отделения	март	А.О. Трунов – заведующий диспансерным отделением; Л.П. Миронова – главная мед. сестра; С.А. Михайлина – старшая мед. сестра диспансерного отделения	Сформирована папка с информационным материалом в соответствии с требованиями Приказа Министерства здравоохранения России от 30.12.2014 №956н. А так же вся информация размещена на информационных стендах диспансерного отделения.	Март 2019г.

<p>Отсутствие единообразных информационных стендов в стационарных отделениях. Отсутствие на указанных стендах информации, соответствующей требованиям приказа Министерства здравоохранения России от 30.12.2014 №956н</p>	<p>Подготовить пакет информационного материала в соответствии с требованиями Приказа Министерства здравоохранения России от 30.12.2014 №956н и информацию о его наличии на посту для возможности ознакомления пациентами разместить на информационных стендах стационарных отделений</p>	<p>март</p>	<p>С.В. Стрючков – заместитель главного врача по медицинской части; Л.П. Миронова – главная мед. сестра; старшие мед. сестры стационарных отделений</p>	<p>В каждом отделении стационара сформированы папки с информационным материалом в соответствии с требованиями Приказа Министерства здравоохранения России от 30.12.2014 №956н. Информация о наличии материалов для ознакомления пациентов размещена на информационных стендах отделений и на посту медицинской сестры.</p>	<p>Март 2019 г.</p>
<p>Отсутствие возможности записи граждан на прием по личным вопросам посредством электронной почты. Не указан на сайте адрес электронной почты в разделе «График приема руководителей»</p>	<p>Обеспечить возможность записи граждан на прием по личным вопросам посредством электронной почты, указать на сайте адрес электронной почты в разделе «График приема руководителей»</p>	<p>февраль</p>	<p>О.В. Столярова-начальник отдела АСУ</p>	<p>Запись граждан на приём по личным вопросам возможна посредством электронной почты. В разделе сайта «График приёма руководителя» указан адрес электронной почты</p>	<p>Февраль 2019 г.</p>
<p>Отсутствие на сайте отдельного раздела «Страховые компании» с размещенной необходимой информацией</p>	<p>Разработать на сайте отдельного раздела «Страховые компании» с размещением необходимой информации</p>	<p>Март</p>	<p>О.В. Столярова-начальник отдела АСУ</p>	<p>Отдельный раздел «Страховые компании» разработан. Необходимая информация размещена.</p>	<p>Март 2019 г.</p>

II. Комфортность условий предоставления услуг

Отсутствие на постоянной основе мониторинга эффективности использования в РИАМС "ПроМед" компонентов для автоматизации лабораторных и диагностических служб медицинских организаций	Обеспечить постоянный мониторинг эффективности использования в РИАМС "ПроМед" компонентов для автоматизации отделения лучевой диагностики, клиничко-диагностической и радиоизотопной лабораторий	в течение 2019 года	Т.В. Калентьева – заведующая отделением лучевой диагностики; Л.А. Журавлева – заведующая клиничко-диагностической лабораторией; А.И. Зиновьев – заведующий радиологическим отделением	Мониторинг проводится регулярно, но периодически возникают проблемы с передачей данных из - за устаревших компьютеров и недостатков в работе программы «ПроМед».	в течение года
Не реализован проект "Электронный льготный рецепт"	Обеспечить реализацию проекта "Электронный льготный рецепт"	январь	С.Н. Седова – заместитель главного врача по клиничко-эксперной работе; А.О. Трунов – заведующий диспансерным отделением;	Проект "Электронный льготный рецепт" реализован.	Январь 2019г.
Отсутствие регистратуры открытого типа в поликлинике, изменяющей организацию пространства	Разработка сметы под реконструкцию регистратуры в рамках «Бережливая поликлиника» по согласованию с МЗ ПО. Проведение конкурсных	Март - декабрь	А.О. Трунов – заведующий диспансерным отделением; В.С. Семижон – директор	В связи с невозможностью выполнить разработку проектно-сметной документации своими силами и отсутствием денежных средств на оплату услуг проектной организации, данное	2020 год.

	мероприятий. Проведение ремонтных работ.		Л.П. Миронова – главная мед. сестра	мероприятие планируется провести в 2020 году.	
Отсутствие электронной системы управления очередью в поликлинике	Обеспечить электронную систему управления очередью в поликлинике	ноябрь	А.О. Трунов – заведующий диспансерным отделением; В.С. Семижон – директор	При открытии регистратуры открытого типа будет введена электронная система управлением очереди.	2020 год.
Отсутствие открытого, безбарьерного контакта сотрудников регистратуры и пациентов	Организовать открыт, безбарьерный контакт сотрудников регистратуры и пациентов	ноябрь	А.О. Трунов – заведующий диспансерным отделением; Л.П. Миронова – главная мед. сестра; С.А. Михайлина – старшая мед. сестра диспансерного отделения	В связи с невозможностью выполнить разработку проектно- сметной документации своими силами и отсутствием денежных средств на оплату услуг проектной организации, данное мероприятие планируется на 2020 год.	2020 год.
Отсутствие зонирования пространства поликлиники	Зонировать прием онкологов- гинекологов на 4 этаже диспансерного отделения (каб. 407, 408, 410)	Февраль	А.О. Трунов – заведующий диспансерным отделением; С.А. Михайлина – старшая мед. сестра	Приём онкологов-гинекологов проводится на 4 этаже (каб. 407,408,410)	Февраль 2019г.

			диспансерного отделения		
Отсутствие комфортных мест ожидания для пациентов	Установка кулеров для воды на 2 и 3 этаже диспансерного отделения. Заменить деревянные скамейки на на медицинские банкетки 2 и 4 этажах диспансерного отделения.	сентябрь	А.О. Трунов – заведующий диспансерным отделением; Л.П. Миронова – главная мед. сестра	Кулеры установлены. Деревянные скамейки частично заменены на медицинские банкетки. Замена оставшихся планируется на второй квартал 2020 года.	II квартал 2020 года.

III. Доступность услуг для инвалидов

Отсутствие на 1-ом этаже поликлиники кабинета для оказания медицинской помощи пациентам с ограниченными возможностями	Организовать на 1-м этаже диспансерного отделения 1 кабинет для оказания медицинской помощи пациентам с ограниченными возможностями	декабрь	А.О. Трунов – заведующий диспансерным отделением; В.С. Семижон – директор	На 1 этаже диспансерного отделения организован кабинет для оказания медицинской помощи пациентам с ограниченными физическими возможностями.	Декабрь 2019г.
Отсутствие в указанном кабинете специальных приспособлений для лиц с ограниченными возможностями (широких дверных проемов, поручней и т.д.)	Оборудовать 1 кабинет специальными приспособлениями для лиц с ограниченными возможностями	декабрь	А.О. Трунов – заведующий диспансерным отделением; В.С. Семижон – директор; Л.П. Миронова –	Расширение дверных проёмов, размещение в кабинете специальных приспособлений для лиц с ограниченными возможностями планируется при реконструкции помещений под открытую регистратуру.	В течение 2020 года.

			главная мед. сестра		
Отсутствие порядка оказания медицинской помощи пациентам с ограниченными возможностями в указанном кабинете	Разработать порядок оказания медицинской помощи в указанном кабинете	июль	А.О. Трунов – заведующий диспансерным отделением	Разработан порядок оказания медицинской помощи пациентам с ограниченными возможностями	Июль 2019г.
Отсутствие в стационарных отделениях специально оборудованные палаты для инвалидов с оборудованной санитарной комнатой необходимого размера, с наличием специальной кровати и противопролежневого матраса	Укомплектовать имеющиеся палаты в х/о №3, х/о №4 и гематологическом отделении для взрослых противопролежневыми матрасами	сентябрь	С.В. Стрючков – заместитель главного врача по медицинской части; Л.П. Миронова – главная мед. сестра	В каждом отделении стационара оборудованы палаты для инвалидов. Планируется приобретение противопролежневых матрасов (документы в закупках).	II квартал 2020 года.
Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой информации знаками рельефно-точечного шрифта Брайля	В окне стола справок регистратуры диспансерного отделения разместить текстовую информацию знаками рельефно-точечного шрифта Брайля о сотруднике, оказывающем сопровождение инвалидов по зрению. Ответственный за сопровождение старший регистратор.	июнь	В.С. Семижон – директор Л.П. Миронова – главная мед. сестра	При открытии регистратуры открытого типа будут введено дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками рельефно-точечного шрифта Брайля.	III-IV квартал 2020г.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

<p>Не проведено обучение всех работников регистратур принципам «Бережливой поликлиники» и «Вежливой регистратуры»</p>	<p>Обучить всех работников регистратур принципам «Бережливой поликлиники» и «Вежливой регистратуры»</p>	<p>апрель</p>	<p>А.О. Трунов – заведующий диспансерным отделением; Л.П. Миронова – главная мед. сестра; С.А. Михайлина – старшая мед. сестра диспансерного отделения</p>	<p>10 медицинских регистраторов обучены. Обучение 4 вновь прибывших медицинских регистратора запланировано на 2020 г.</p>	<p>Март-октябрь 2019 г. 2020 год</p>
<p>Не проведено обучение с врачами и со средним медицинским персоналом по вопросам текущей работы, соблюдения этики и деонтологии</p>	<p>Обучить врачей и средний Медицинский персонал по вопросам текущей работы, соблюдения этики и деонтологии</p>	<p>апрель-май</p>	<p>С.В. Стрючков – заместитель главного врача по медицинской части; А.О. Трунов – заведующий диспансерным отделением; И.Ф. Потемкин – юристконсульт</p>	<p>Проведена обучающая конференция с медицинским персоналом по вопросам соблюдения этики и деонтологии. Протокол №3 от 24.04.2019 г.</p>	<p>Апрель 2019 г.</p>

Не организовано регулярное обучение коллектива штатными психологами на тему: «Решение конфликтных ситуаций, вежливое отношение с пациентами»	Укомплектовать штат онкодиспансера психологом.	июль	И.о. начальника отдела кадров И.А. Шатилова	Медицинский психолог принят на работу.	Январь 2019г.
	Проводить ежегодное обучения коллектива на тему: «Решение конфликтных ситуаций, вежливое отношение с пациентами»	ноябрь	С.В. Стрючков – заместитель главного врача по меди-цинской части; А.О. Трунов – заведующий диспансерным отделением; психолог	Разработан план по обучению коллектива на тему: «Решение конфликтных ситуаций, вежливое отношение с пациентами». Мероприятие запланировано на февраль 2020г.	Февраль 2020г.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Отсутствие понятной навигации по поликлинике	Определить перечень и группы кабинетов по распределению элементов навигации. Подготовить макеты элементов навигации. Доработать и развесить итоговые элементы	август	В.С. Семижон – директор; Л.П. Миронова – главная мед. сестра;	Определен перечень и группы кабинетов по распределению элементов навигации. Подготовлены макеты. В работе.	Иквартал 2020 год.
Не проработан вопрос по автостоянке рядом с учреждением	Выйти с предложениями к Администрации г. Пензы об организации муниципальной стоянки рядом с онко-диспансером	апрель	В.С. Семижон – директор	ГБУЗ «Областной онкологический диспансер» было направлено письмо № 1845 от 25.07.2019 г в Администрацию г. Пенза, с просьбой об организации новых парковочных мест на	

				<p>земельном участке со стороны ул. Стасова. Ответным письмом Администрацией г. Пензы было предложено решить этот вопрос в установленном порядке, место расположения стоянки со стороны ул. Стасова не подтверждено. Дополнительные парковочные места предусмотрены при проектировании Лабораторно-диагностического корпуса хирургического корпуса ГБУЗ ООД и будут организованы в ходе строительства.</p>
--	--	--	--	--

Главный врач
ГБУЗ «Областной онкологический диспансер»



В.П. Савельев
(подпись)

В.П. Савельев