Мероприятия по устранению нарушений и улучшению деятельности

ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница» в соответствие с Предложениями Общественного совета при Министерстве здравоохранения Пермского края по улучшению качества работы учреждений по итогам независимой оценки в 2014 году **(на 11.01.2016г.)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Выявленное нарушение | Мероприятия/действия по устранению | | Сроки реализации | | Отметка о выполнении |
|  | **В сфере открытости и доступности информации о медицинской организации** | | | | | |
| 1 | Отсутствие на информационных стендах учреждения сведений о перечне услуг, предоставляемых платно, в т.ч. образец договора на оказание платных услуг. | Данный документы представлены на стендах постоянно с 2006 года. Обновление производится регулярно. | | Реализовано в 2006 году | | Выполнено |
| 2 | Отсутствие перечня льготных лекарственных препаратов | Находится в тексте Закона Пермского края о государственных гарантиях. Размещено на стендах с 2009 года. Обновление производиться регулярно. | | Реализовано и постоянно обновляется с 2009 года. Информация о ЛЛП постоянно находится на стендах в программах государственных гарантий | | Выполнено |
| 3 | Отсутствие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию | В холле поликлиники ПККБ в наличии информационные плакаты страховых компаний для пациентов. Получено согласие от ЗАО «Капитал Медицинское страхование» в г. Перми на поставку информационных стендов в больницу для пациентов. | | **1 квартал 2016 года** | |  |
| 4 | На информационном стенде отсутствует информация о времени приема старшей медсестры | Старшая медицинская сестра наделена административными функциями, но в ее обязанности не входит прием граждан и пациентов. | |  | | Выполнено |
| 5 | Отсутствие стенда с информацией о врачах (Ф.И.О, временем и кабинетом приема) | Стенд находится в поликлинике с 1995 года, обновляется регулярно. По платным услугам данная информация находиться в регистратуре платных услуг с 2010 года. | | Выполняется с 2010 года. Информация о врачах размещается на стендах и обновляется. | | Выполнено |
| 6 | Отсутствуют информационные указатели в месте расположения сестринского поста, туалета, душевой комнаты, гардероба | Имеются информационные таблички на дверях, обозначающих назначение помещений. Сестринские посты имеют уникальное оформление и не могут быть спутаны пациентами с помещениями другого назначения. На посту находиться табличка с указанием Ф.И.О. и должности мед. сестры. Информация присутствует с 2005 года. | | Выполняется с 2005 год | | Выполнено |
| 7 | Разработать карточку ответов (памятку) для работников учреждения, перечнем информации, которая должна быть озвучена при ответ на телефонный звонок (наименование учреждения, должность, Ф.И.О.) | В настоящее время отсутствует утвержденный порядок ответа на телефонные звонки для медицинских учреждений. На оперативном совещании 27.03.2015 года главным врачом А.В. Касатовым поднимался вопрос о деонтологии, улучшении качества оказания медицинских услуг и работе с населением. | | Постоянный контроль со стороны администрации больницы. | | Выполнено |
| 8 | Отсутствует информации о правилах проветривания, кварцевания | В отделениях больницы постоянно присутствует график кварцевания помещений в соответствии с требованиями Роспотребнадзора. Проветривание производится по мере возникновения необходимости. Утвержденных стандартом правил проветривания для медицинских учреждений не предусмотрено. | | Выполняется постоянно | | Выполнено |
| 9 | Разместить на информационных стендах учреждения информацию о работающем сайте. 90 % пациентов не пользуются сайтом учреждения. | Значительная часть пациентов больницы являются жителями сельской местности и отдаленных районов Пермского края и относятся к средней и старшей возрастным группам, ограниченно использующие информацию интернета. Влиять на желания граждан посещать сайт больницы прямой возможности нет. | | Информация о работе сайта имеется и обновляется на всех информационных стендах больницы и поликлиники. Ведется работа с руководителями медицинских организаций районов Пермского края по популяризации сайта больницы. | | Выполняется |
| 10 | На сайте медицинского учреждения должны быть обязательно опубликованы:  - полное наименование медицинской организации (структура, схема проезда (карта);  - информация о транспортной доступности);  - информация об осуществляемой медицинской деятельности (копии лицензий на все виды деятельности;  - контакты контролирующих организаций;  - контактные данные: адрес, телефон, электронная почта;  - график работы медицинской организации и часы приема медицинскими работниками;  -информация об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях;  - информация о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;  - информация о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении; информация о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;  - список страховых медицинских организаций, с которыми работает медицинская организация; правила записи на первичный прием/консультацию/обследование;  - информация о стандартах медицинской помощи;  - информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и имеющих прикрепленное население;  - правила госпитализации (сроки и документы);  - информация о специалистах: график приема граждан руководителем и иными уполномоченными лицами медицинской организации; отзывы пациентов;  - информация о вакансиях медицинской организации;  - механизмы обратной связи: возможность разместить обращение на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса);  - механизмы обратной связи: рубрика вопрос-ответ; условия оказания медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи;  - показатели доступности и качества медицинской помощи;  - перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, применяемых при оказании стационарной медицинской помощи, а также скорой и неотложной медицинской помощи бесплатно;  - перечень лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные препараты и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные препараты отпускаются по рецептам врачей с 50-процентной скидкой со свободных цен. | Нормативно установленная информация опубликована в полном объеме с момента вступления в силу законов:  Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральный закон от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «ОБ обязательном медицинском страховании в Российской Федерации в настоящее время регулируется приказом МЗ ПК от 15.01.2015 года № СЭД -34-01-06-10 «Об утверждении стандарта информационной открытости учреждений здравоохранения Пермского края». | | Выполняется с момента вступления в силу регламентирующих документов с 2011 года. | | Выполнено |
| 11 | Не размещен образец договора на оказание платных услуг. Опубликовать на сайте учреждения договор на оказание платных услуг | Заместителем главного врача по платным услугам выдано поручение старшему регистратору устранить замечание. | | Договор размещен на страничке сайта «Отделение платных услуг» и странице «Документы ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница» с 15.03.2015 года | | Выполнено |
| 12 | На сайте отсутствует информация о банковских реквизитах учреждения. Опубликовать на сайте информацию о банковских реквизитах учреждения | Банковские реквизиты располагаются на страничке сайта больницы: «Документы ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница» | | Выполнено 06.04.2015 г. | | Выполнено |
| 13 | Отсутствие возможности использования сайта слабовидящими людьми. Адаптировать сайт для использования слабовидящих людей | Замечание учтено при создании нового варианта сайта | | Выполняется работа по договору с фирмой «Галаго». В настоящее время делается верстка. | | Выполняется, в работе |
| 14 | Создать страницу «Полезная информация для пациентов», в которой размещать актуальную информацию, регламентирующую деятельность учреждения: правила записи на прием, правила поступления на лечение в стационар (какие понадобятся документы и личные вещи при прохождении лечения), рекомендации по подготовке к лечебным процедурам, сдаче анализов, режим дня и график посещений, информацию о лекарственных препаратах, предоставляемых бесплатно, информационные, аналитические справки о профилактике заболеваний, правилах лечения, препаратах, рекомендуемых врачебным сообществом. | Страница «Полезная информация» разработана и размещена в разделе «Помощь пациенту». | | Размещено в апреле 2015 года | | Выполнено |
| **В сфере комфортности условий и доступности получения услуг** | | | | | | |
| 15 | Отсутствие мест для сидения перед процедурными кабинетами. Оборудовать места для сидения в коридорах перед кабинетами | Перед процедурными кабинетами установлены места для сидения | | Установлены дополнительные места для сидения с 15.04.15г. | | Выполнено |
| 16 | Отсутствие оборудованного места для курения. Организовывать места для курения на территории учреждения, соответствующие требований законодательства, с учетом потребностей пациентов. | Согласно приказу по ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница» от 18.06.2013г. № 93 «О мерах в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий употребления табака» запрещено курить на территории больницы. | | Запрещено курить на территории больницы. | | **Запрещено курить на территории больницы.** |
| 17 | Отсутствие кнопки вызова медсестры. Обеспечить особо нуждающимся пациентам комфортный и быстрый способ вызова специалиста. | Запланирован договор на восстановление и обслуживание палатной сигнализации. Решением ЦВК установлены сроки устранения замечания. | | **План выполнения - I-2 квартал 2016 года.** | |  |
| 18 | Отсутствие достаточного места в столовой . Настроить качество организации питания в учреждении. | Питание осуществляется планшетным способом и не требует посадочных мест в столовой. | | Реализовано с 2005 года | | Выполнено |
| 19 | Обеспечить бесплатную выдачу бахил посетителям при входе в отделения. | Пациенты больницы (стационаров и поликлиники) обеспечиваются бахилами при входе в помещения, где это требуется, бесплатно. Остальные посетители имеют возможность приобретения бахил в автоматах в холлах всех стационарных корпусов больницы. | | Реализовано с 2007 года | | Выполнено |
| **В отношении времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги** | | | | | | |
| 20 | Обеспечить прием пациентов в отделения, ожидание при этом не может составлять более 15 мин. (Среднее время ожидания в приемном покое составляет 10,5 минут, максимальное время ожидания приема составляет 60 минут). | Время ожидания плановых пациентов в приемном отделении не регламентировано приказами | |  | |  |
| 21 | Организовать оперативное информирование пациентов об освободившемся месте в отделение учреждения (Время ожидания плановой госпитализации составляет 15 дней, максимальное время ожидания госпитализации 60 дней) | Время ожидания плановой госпитализации соблюдаются согласно [Закону Пермского края от 30.12.2013 № 279-ПК "О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи на 2014 г. и плановый период 2015-2016 гг.](http://www.pofoms.ru/RegRefInfo/RegInfo/CommonDocs/20131230_Zakon_PK-279.doc) | | - регистраторы консультативной поликлиники ежедневно следят за соблюдением сроков госпитализации  - обрабатываются все обращения пациентов на сайт больницы связанные с госпитализацией  - 1 раз в квартал производится рассылка в МО ПК информации о состоянии электронной очереди с рекомендациями (последняя рассылка июнь 2015 г.) | | Ведется постоянная работа |
| 22 | Среднее время ожидания в очереди на прохождение лечебных процедур составляет 9,5 минут, максимальное время ожидания приема составляет 40 минут.  Проводить планирование времени проведения процедур. | Время приема указывается в направлении пациента и соблюдается. Процедуры отпускаются по предварительной, поименной записи пациентов, с указанием времени начала процедур непосредственно в кабинетах, где процедура отпускается. Необходимость ожидания возникает в результате несоблюдением пациентами графика посещения. | | Время приема пациентов соблюдается | | Выполнено |
| 23 | Ускорить выдачу результатов диагностических мероприятий (оповещать пациентов о готовности результатов диагностики) |  | | Ведется работа | |  |
| **В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации** | | | | | | |
| 24 | Характеристики деятельности учреждения являются в целом положительными, рекомендуем также учесть несколько дополнительных рекомендаций по повышению качества обслуживания пациентов учреждения | Доброжелательность, вежливость и компетентность всех специалистов организации по пятибалльной шкале была оценена на «4,94» балла | | | | Выполняется |
| 25 | Облегчить процедуру получения направления к врачу-специалисту (исключить согласование на получение направления у участкового врача, при условии, что пациент состоит на учете у этого специалиста) |  | |  | |
| 26 | Создать единую систему приёма, понятную всем пациентам. |  | |  | |
| 27 | Обеспечить беспрепятственный доступ пациентов к своей медицинской карте для консультации со специалистами вне учреждения |  | |  | |
| 28 | Обеспечить порядок (аккуратность, обеспечение приватности) при выдаче результатов медицинских исследований на руки пациенту. |  | |  | |
| **В отношении повышения удовлетворенности качеством обслуживания в медицинской организации** | | | | | | |
| **29** | Характеристики деятельности учреждения являются в целом положительными, рекомендуем также учесть несколько дополнительных рекомендаций по повышению качества обслуживания пациентов учреждения | | 99% пациентов в целом удовлетворены качество обслуживания в учреждении. Уровень качества по пятибалльной шкале оценен на «4,8» балла | | | Выполняется |
| **30** | Организовать систему сбора отзывов и предложений пациентов и посетителей учреждения с целью улучшения практики организации процесса оказания услуг | |  |  | |
| **31** | Привлекать попечительский совет учреждения к решению вопросов о создании в учреждении клиент ориентированной среды, комфортных процедур получения услуг, вопросов развития дополнительных сервисов. | |  |  | |
| **32** | Утверждать внутренними документами регламенты процедур получения/оказания услуг, одинаково понятных и специалистам и пациентам. | |  |  | | Выполняется |
| **33** | Всеми возможными способами информировать посетителей/пациентов о правилах, нормативах оказания услуг | |  |  | |
| **34** | Использовать положительный опыт организации оказания услуг учреждений здравоохранения субъектов РФ, опыт клиент ориентированного подхода при оказании социальных услуг в организациях других социальных сфер. | |  |  | |
| **Замечания по сайту** | | | | | | |
|  | **Общая информация об учреждении** |  | |  | |  |
|  | На сайте не представлены документы, регламентирующие деятельность учреждения; | В разделе нормативные документы на сайте размещена постоянно обновляющаяся лицензия, в которой указаны все виды медицинской деятельности. В апреле 2015 г. на сайте в разделе нормативные документы размещен Устав больницы. | | Последняя Лицензия обновлена в ноябре 2015 года . С 01.04.15 г. размещен Устав больницы. | | Выполнено |
|  | Не размещена информация о правах пациентов; | В разделе «Помощь пациенту» | | Июнь 2015 г. | | Выполнено |
|  | Не размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения; | Данный вид отчетности не регламентируется документами: ФЗ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ФЗ от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «ОБ обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», приказ МЗ РФ от 31 октября 2013 года № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения», приказ МЗ ПК от 15.01.2015 года № СЭД -34-01-06-10 «Об утверждении стандарта информационной открытости учреждений здравоохранения Пермского края». | |  | |  |
|  | **Информация об услугах учреждения** |  | |  | |  |
|  | Не размещен прейскурант платных услуг учреждения; | Прейскурант размещен постоянно на сайте в разделе «Отделение платных услуг». Текст прейскуранта вызывается ссылкой: ***C прейскурантом на возмездное оказание медицинских услуг можно ознакомиться***[***здесь***](http://pkkb.perm.ru/data/html/1844/preiskurant_17-03-2014.pdf), и регулярно обновляется. | | | Выполняется постоянно | Выполнено |
|  | Не указан список страховых компаний с которыми работает учреждение | **Размещение перечня страховых компаний не регламентировано.** Пациенты застрахованные по ДМС, имею на руках полиса, в которых имеется перечень медицинских учреждений в которые пациент имеет право обратиться. Полиса ОМС действительны на всей территории РФ и всех медицинских учреждениях, работающих по ОМС, вне зависимости от того какая МСК их выдала. | | Список страховых компаний размещен в разделе «Помощь пациенту».Выполнено с 27.03.15г. | | Выполнено |
|  | Не размещена информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения; | **В связи с отсутствием прикрепленного населения,** **диспансеризация населения краевой больницей не проводится.** | |  | | Диспансеризация не проводится. |
|  | Не размещена информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения; | Информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения регламентирована законодательно и не требует обязательного размещения на сайте медицинского учреждения. | | Не требует обязательного размещения | |  |
|  | **Информация о специалистах** |  | |  | |  |
|  | Не размещен график приема посетителей главным врачом; | Информация постоянно выставлена на **страничке сайта Поликлиника.** 02.04.15 г. информация дополнительно размещена в разделе Контакты. | | Информация дополнительно размещена в разделе **Контакты** 02.04.2015г. | | Выполнено |
|  | Не размещена информация о достижениях врачебных кадров на уровне отделений; | Квалификация врачей указана в списках врачей оказывающих медицинские услуги и размещены во всех отделениях больницы. Информация о достижениях больницы и медицинских кадров располагаются с момента образования сайта и периодически обновляются разделе: **В помощь пациенту** «Новые технологии» и регулярно в разделе Новости. | | Постоянно выполняется. Информация регулярно обновляется | | Информация постоянно обновляется |
|  | **Обратная связь** |  | |  | |  |
|  | На сайте не проводятся опросы посетителей | Нет технической возможности устаревшего сайта. В связи с отсутствием средств, технической возможности это направление не реализовано (до установки новой версии сайта). | | Предусмотрено в новом варианте сайта больницы в 2016 году. | |  |
|  | Не размещена информация для спонсоров и благотворительных организаций | Не регламентировано законодательством. Больница является государственным, бюджетным учреждением. | |  | |  |
|  | Не размещена информация о пациентских организациях | Запланировано в варианте нового сайта | | План - 2016 год. | |  |
|  | Ссылка на корпоративный блог (или блог главного врача) в соцсетях; | Не регламентировано законодательством | |  | |  |
|  | Возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки; | Возможно в новом варианте сайта больницы | | План на разработку нового сайта 2016 году. | |  |
|  | **Дополнительная информация и сервисы** |  | |  | |  |
|  | Не размещена информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках (есть ли пандусы, вместительные туалеты и т. п.) | **Законодательством Российской Федерации и Пермского края:**  Распоряжение Правительства РФ от 26.11.2012 N 2181-р «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011 - 2015 годы», Постановление Правительства Пермского края «Об утверждении **государственной программы «Доступная среда. Реабилитация и создание условий для социальной интеграции инвалидов Пермского края» от** 03.10.2013 г. № 1316-п,  Закон Пермского края **«Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения**к информации, объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур Пермского края» от 27.12.2004 г. № 1957-424 -  **предусмотрено обязательное создание «доступной среды» для инвалидов и других маломобильных групп населения**, **особенно в медицинских учреждениях. Это обязательный для МО выполнения раздел.** | | Информация будет размещена в разделах нового сайта в 2016 году. | |  |
|  | Нет наличия ссылок на другие медицинские интернет-ресурсы | Данная информация размещена на главной страничке сайта, реализована в 2013 году | | Выполняется с 2013 года | | Выполнено |
|  | Нет возможность оставлять комментарии на сайте | В связи с отсутствием средств, технической возможности это направление не реализовано. | | На главной странице организована колонка **«Отзывы пациентов»и «Вопросы и ответы»** | | Выполнено |

Главный врач А.В. Касатов

Исполнитель Масалкин В.Н. тел. 2393379