

АКТ ПРОВЕРКИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
в Нижегородской области (далее – НОК)
в ГБУЗ НО «Детская инфекционная больница № 8 г. Н. Новгорода»

В ГБУЗ НО «Детская инфекционная больница № 8 г. Н. Новгорода» работает 89 сотрудников.

Размещены 96 коек (по ОМС и платные).

Учреждение оказывает следующие медицинские услуги в условиях стационара:

- диетология;
- лабораторная диагностика;
- лечебное дело;
- медицинская статистика;
- организация сестринского дела;
- сестринское дело;
- сестринское дело в педиатрии;
- рентгенология;
- анестезиология и реаниматология;
- инфекционные болезни;
- клиническая лабораторная диагностика;
- контроль качества медицинской помощи;
- общественное здоровье и организация здравоохранения;
- оториноларингология;
- педиатрия;
- рентгенология;
- экспертиза временной нетрудоспособности;
- бактериология;
- трансфузиология;
- ультразвуковая диагностика;
- дезинфектология;
- эпидемиология.

По учреждению издан приказ от 10.01.2017 № 8 «Об организации проведения независимой оценки качества оказания услуг в ГБУЗ НО «Детская инфекционная больница № 8 г. Н.Новгорода», которым утвержден план мероприятий по устранению замечаний по результатам НОК, проведенной в 2016 году, назначено ответственное лицо по организации НОК (врач-инфекционист - Павлович Л.Р.), лицо, ответственное за размещение информации на сайте и в регистратуре (врач-инфекционист - Павлович Л.Р.)

В соответствии с приказом министерства здравоохранения Нижегородской области от 25.04.2016 № 1212 "Об организации проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями" организована работа в учреждении, информация по НОК, ящики для сбора анкет (1 в приемном покое и 2 в отделениях), анкеты для заполнения размещены не в соответствии с утвержденной формой.

| п/№ | Замечания, выявленные по итогам НОК 2016 года | Мероприятия плана медицинской организации (далее-МО) по устранению замечаний | Срок устранения замечаний | Исполнение мероприятий |
|-----|---|--|---------------------------|--|
| 1. | <p>Время ожидания предоставления услуги</p> <p>1. Несвоевременная госпитализация;</p> <p>2. Неудовлетворенность сроками ожидания в приемном отделении.</p> | <p>1. Госпитализация больных осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 07.07.2015 №422ан и приказа министерства здравоохранения Нижегородской области от 18.11.2014 №2640;</p> <p>2. Решение вопроса сокращения времени ожидания в приемном покое.</p> | 1 квартал 2017 года | <p>1. Согласно приказа от 24.01.2017 года №14 и плана от 26.12.2016 года заведующими отделениями ежемесячно проводятся разъяснительные беседы с медицинскими работниками по вопросу госпитализации. В результате разъяснительных бесед ожидание в приемном покое сократилось до 10-20 минут, что предусматривается штатным расписанием учреждения, в котором предусмотрен 1 дежурный врач приемного покоя. На момент проведения проверки очереди на госпитализацию в стационаре нет;</p> <p>2. С работниками приемного покоя 1 раз в неделю проводится разъяснительная беседа по своевременной госпитализации и оформлению</p> |

| | | | | |
|----|---|--|-----------|--|
| | | | | необходимых документов при госпитализации пациентов в установленные сроки согласно утвержденных критериев оценки качества медицинской помощи. |
| 2. | <p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации</p> <p>1. Неудовлетворенность компетентностью медицинских работников;</p> <p>2. Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников.</p> | <p>1. Проведение разъяснительных бесед с врачами по вопросам предоставления пациентам информации о состоянии здоровья, даче рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации, выдаче выписок, рецептов;</p> <p>2. Проведение курсов семинаров для медицинских работников по вопросу соблюдения этики и деонтологии.</p> | Постоянно | <p>1. Согласно утвержденного плана от 26.12.2016 года с медицинскими работниками раз в месяц проводятся разъяснительные беседы по вопросам предоставления пациентам информации о состоянии здоровья, даче рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации, выдаче выписок;</p> <p>2. Главной медсестре поручено проводить 1 раз в месяц курсы семинаров для медицинских работников по вопросу соблюдения этики и деонтологии на тему нравственных и этических норм поведения при выполнении своих профессиональных обязанностей в отношении пациентов.</p> |

| | | | | |
|----|--|---|-----------------------|---|
| 3. | <p>Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения</p> <p>1. Неудовлетворенность условиями пребывания для лиц с ограниченными возможностями;</p> <p>2. Неудовлетворенность питанием.</p> | <p>1. Улучшить условия пребывания для лиц с ограниченными возможностями;</p> <p>2. Улучшить качество питания.</p> | 1 полугодие 2017 года | <p>1. Согласно утвержденного плана от 26.12.2016 года необходимо обеспечить условия пребывания маломобильным категориям граждан, а именно:</p> <p>индивидуальные палаты оборудовать кнопкой вызова рядом с постом медсестер, оборудовать места парковки для инвалидов, имеется кнопка вызова.</p> <p>2. Главной медсестрой проработан вопрос по улучшению качества питания с соблюдением требований СанПиН 2.1.3.2630-10.</p> |
| 4. | <p>Открытость и доступность информации об организации</p> <p>1. Отсутствие на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с пациентами.</p> | Обеспечить наличие способов обратной связи с пациентами на сайте медицинской организации. | 1 квартал 2017 года | На сайте МО размещена рубрика «Вопрос-ответ» для осуществления обратной связи с пациентами. |

При опросе пациентов жалобы отсутствуют.

Предложения Общественного совета:

- организовать доступность получения медицинских услуг маломобильным категориям граждан;
- обеспечить возможность анкетирования респондентов в общедоступных местах анкетами в утвержденной форме;
- продолжить реализацию мероприятий, указанных в плане МО по устранению замечаний по НОК.