

**АКТ ПРОВЕРКИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ в
Нижегородской области (далее – НОК)
в ГБУЗ НО «Городская больница № 21 Автозаводского района г. Н. Новгорода»**

В ГБУЗ НО «Городская больница №21 Автозаводского района г.Н.Новгорода» (далее – Учреждение) работает 150 сотрудников.

Размещены 230 коек, в т.ч.: 156 коек гинекологического профиля, 6 реанимационных коек, 9 онкологических коек для взрослых (в т.ч. 1 койка для проведения химиотерапии), 59 коек дневного пребывания.

Учреждение оказывает следующие медицинские услуги в условиях стационара:

- доврачебная медицинская помощь;
- амбулаторно-поликлиническая помощь (осуществление специализированной медицинской помощи по транспортировке донорской крови и ее компонентов);
- стационарная медицинская помощь, в т.ч. первично-медикосанитарная помощь;
- специализированная медицинская помощь.

В Учреждении оказывается плановая и экстренная круглосуточная гинекологическая помощь.

В Учреждении издан приказ от 13.05.2016 №129 «Об организации проведения независимой оценки качества оказания услуг» (с дополнениями от 27.03.2017 №116/1), которым назначено ответственное лицо по организации НОК заместитель главного врача по лечебной части Солдатов Н.Ю.

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 по проведению НОК: размещена информация по НОК, установлены ящики для сбора анкет, анкеты для заполнения представлены в общедоступных местах.

В рамках приказа от 11.01.2017 №88 «Об утверждении плана мероприятий по устранению замечаний, выявленных при проведении независимой оценки качества» утвержден план мероприятий по устранению замечаний, определены ответственные лица по его выполнению, установлены сроки.

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>Несвоевременная госпитализация.</p>	<p>1. Экстренную госпитализацию осуществлять в строгом соответствии с приказом Минздрава РФ от 07.07.2015 №422ан «Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи»</p> <p>2. Обеспечить госпитализацию в сроки, установленные Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – ТПГГ).</p> <p>3. Проработать с заведующими женских консультаций Автозаводского района вопрос о разделении потоков пациентов, поступающих на круглосуточные и дневные койки, по времени.</p>	1 квартал 2017 года	<p>1. На момент проверки МО был проведен устный опрос 8 пациентов, проходивших стационарное лечение, находящихся в 1 хирургическом отделении. По результатам устного опроса нарушений сроков ожидания плановой госпитализации, превышающих сроки, установленные ТПГГ не выявлено.</p> <p>2. 06.04.2017 заместитель главного врача по медицинской части Солдатовой Н.Ю. проведена проверка сроков плановой госпитализации. Нарушений не выявлено.</p> <p>3. Заведующий приемным покоем организовала Васютина Ю.М. разделение потоков плановых пациентов, поступающих на койки круглосуточного и дневного пребывания.</p>

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. Проводить разъяснительные беседы с врачами по вопросам порядка предоставления пациентам информации в доступной форме и необходимом объеме о состоянии здоровья, даче рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации, выдаче выписок, рецептов.</p> <p>2. Провести курс семинаров для медицинских работников по вопросу соблюдения этики и деонтологии.</p>	постоянно	<p>1. Главным врачом Ковалевой Г.И., заместителем главного врача по медицинской части Солдатовой Н.Ю., заведующими отделениями раз в месяц проводятся разъяснительные беседы с врачами по вопросам порядка предоставления пациентам информации в необходимом объеме и полной форме о состоянии здоровья, даче рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации, выдаче выписок, рецептов.</p> <p>2. Заведующими отделениями с медицинскими работниками раз в квартал проводятся курсы семинаров по вопросу соблюдения этики и деонтологии.</p> <p>3. Лечащими врачами стационара ежедневно проводятся разъяснительные беседы с пациентами по вопросам предоставления информации о состоянии здоровья.</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. Проводить своевременно текущий ремонт в отделениях.</p> <p>2. Обеспечить проведение контрольных мероприятий уборки помещений и соблюдение санитарно-противоэпидемических требований.</p> <p>3. Провести работу по созданию комфортных условий и повышению доступности получения медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями.</p> <p>4. Обеспечить контроль за качеством питания.</p>	1 полугодие 2017 года	<p>1. Проведен текущий ремонт в коридоре 4-го этажа (с 01.05.2017 по 17.05.2017 этаж был закрыт на ремонтные работы).</p> <p>2. Главная медсестра и госпитальный эпидемиолог систематически в соответствии с разработанной программой производственного контроля проводят контроль уборки помещений и соблюдения санитарно-противоэпидемических требований.</p> <p>3. При входе в здание больницы установлен пандус для лиц с ограниченными возможностями. На территории МО нанесена дорожная разметка для организации парковки автомобилей лиц с ограниченными возможностями.</p> <p>4. Работа по организации питания ведется в соответствии с СанПин 2.1.3.2630-10, 2.3.6.1079-01, 2.3.2.1078-01, Федерального закона от 12.06.2008 № 88-ФЗ. Диетсестра Курмашова</p>
----	--	--	-----------------------	---

				<p>О.В. осуществляет контроль за соблюдением технологии изготовления блюд, контролирует качество поступающих полуфабрикатов, организует проведение лабораторных исследований готовой продукции, микробиологическое исследование блюд, смывов с технологического оборудования, рук персонала, кухонной утвари. В МО проводятся ежеквартальные проверки пищеблока (приказы от 16.03.2017 № 112/1 и от 15.06.2017 № 129).</p>
4.	<p>Открытость и доступность информации об организации Отсутствие на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с пациентами.</p>	<p>Обеспечить наличие способов обратной связи с пациентами на сайте медицинской организации.</p>	1 квартал 2017 года	<p>На сайте МО имеется рубрика обратной связи с пациентами «Вопрос-Ответ»</p>

При опросе пациентов жалобы отсутствуют.

Предложения Общественного совета:

- продолжить реализацию мероприятий, указанных в плане МО по устранению замечаний по НОК.