

**АКТ ПРОВЕРКИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ  
в Нижегородской области (далее – НОК)  
в ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г.  
Н. Новгорода»**

В ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 10 Канавинского района г. Н. Новгорода» работают 184 сотрудника.

Размещено 276 коек (40 из них дневного пребывания) и включает в себя 5 отделений: 3 терапевтических, неврологическое и пульмонологическое. Лечебно-диагностическая служба стационара представлена:

- отделением лучевой диагностики (R-кабинет; эндоскопический кабинет, ФГДС и ФБС, кабинет ультразвуковой диагностики);
- клинической и биохимической лабораториями (анализ крови, мочи, глюкоза крови, АСАТ, АЛАТ, билирубин, мочевины, креатинин, липидный профиль);
- физиотерапевтическим отделением с кабинетом иглорефлексотерапии (светолечение, парафинотерапия, магнитотерапия, электролечение);
- кабинетом функциональной диагностики (ЭКГ, ЭКГ МТ, ЭХО КС, ФВД);
- больничной аптекой.

По учреждению издан приказ от 23.12.2016 № 199/1-В «Об устранении нарушений выявленных по результатам независимой оценки качества оказания услуг (НОК) в ГБУЗ НО «ГКБ №10», которым утвержден план мероприятий по устранению замечаний выявленных по результатам НОК.

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, анкеты для заполнения представлены в общедоступных местах.

При проверке было выявлено наличие в коридорах пустых коробок, коробок с медикаментами. На отдельных дверях 1 терапевтического отделения отсутствовали дверные ручки, вместо которых использовались полотенца. В холодильниках находились продукты без указания срока их поступления и годности.

Согласно плана, утвержденного приказом от 23.12.2016 № 199/1-В:

п/ №	Замечания, выявленные по итогам НОК 2016 года	Мероприятия плана медицинской организации (далее- МО) по устранению замечаний	Срок устранени я замечаний	Исполнение мероприятий
1.	<p><b>Время ожидания предоставления услуги</b></p> <p>1. Несвоевременная госпитализации;</p> <p>2. Неудовлетворенность сроками ожидания в приемном отделении.</p>	<p>1. Обеспечить госпитализацию в сроки, установленные программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.</p> <p>2. Проработать вопрос сокращения времени ожидания в приемном покое.</p>	1 квартал 2017 года	<p>1. В соответствии с приказом учреждения от 23.12.2016 №199/1-В 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 проведен инструктаж по организации оформления госпитализации в кратчайшие сроки.</p>

2.	<p><b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации</b></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 предоставления пациентам информации 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. Проведены три разъяснительные беседы по вопросам порядка предоставления информации о состоянии здоровья, даче рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации, выдаче выписок, рецептов.</p> <p>2. Медицинские работники направлены на курсы повышения квалификации по вопросам соблюдения этики и деонтологии согласно утвержденного графика.</p>
3.	<p><b>Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения</b></p> <p>1. Неудовлетворенность условиями пребывания для лиц с ограниченными возможностями;</p> <p>2. Неудовлетворенность питанием.</p>	<p>1. Проработать вопрос улучшения условий пребывания для лиц с ограниченными возможностями.</p> <p>2. Проработать вопрос улучшения качества питания.</p>	1 полугодие 2017 года	<p>1. Два входа в стационар ГБУЗ НО «ГКБ №10» оборудованы пандусами для лиц с ограниченными возможностями.</p> <p>2. В целях совершенствования организации лечебного питания создан совет по лечебному питанию (приказ № 67-В от 09.01.2017 г.). Заседание совета проходит 2 раза в квартал.</p>

4.	<p><b>Открытость и доступность информации об организации</b></p> <p>1.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>	<p>1 квартал 2017 года</p>	<p>1.На момент проверки на сайте имеется рубрика «Вопрос-ответ».</p>
----	---	--	----------------------------	--

При опросе пациентов жалобы отсутствуют.

Предложения Общественного совета:

- обеспечить соблюдение в помещениях терапевтических отделений больницы санитарно-эпидемических требований;
- осуществлять хранение медикаментов и изделий медицинского назначения в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями;
- осуществлять контроль за проведением текущего ремонта в помещениях МО (в неврологическом отделении провести ремонт дверей, установить дверные ручки);
- организовать в отделениях контроль за хранением продуктов питания в холодильниках общего пользования;
- продолжить реализацию мероприятий, указанных в плане МО по устранению замечаний по НОК.