

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

В ГБУЗ НО «Городская больница № 13 Автозаводского района г.Н.Новгорода» работает 1257 сотрудников. Размещены 1088 коек.

Учреждение оказывает следующие медицинские услуги в условиях стационара:

- гастроэнтерологическому отделению (60 коек);
- гинекологическому отделению (43 койки);
- центру дерматологии и эстетической медицины (6 коек для оказания платных медицинских услуг);
- отделению неотложной кардиологии(46 коек);
- кардиологическому отделению (70 коек);
- отделению микрохирургии глаза (50 коек);
- колопроктологическому отделению (33 койки);
- неврологическому отделению для больных с острыми нарушениями мозгового кровообращения (60 коек);
- неврологическому отделению (63 койки);
- отоларингологическому отделению (6 коек для оказания платных медицинских услуг);
- колопроктологическому отделению (30 коек);
- пульмонологическому отделению (42 койки);
- ревматологическому отделению (45 коек);
- отделению сосудистой хирургии (50 коек);
- отделению медицинской реабилитации (45 коек);
- двум терапевтическим отделениям (54 и 54 койки соответственно);
- травматолого-ортопедическому отделению (40 коек);
- нейрохирургическому отделению (20 коек);
- урологическому отделению (52 койки);
- хирургическому отделению (46 коек);
- эндокринологическому отделению (56 коек);
- отделению анестезиологии-реанимации (15 коек);
- отделению реанимации интенсивной терапии неотложной кардиологии (15 коек);
- отделению реанимации и интенсивной терапии для больных с острыми нарушениями мозгового кровообращения (12 коек);
- приемному отделению с диагностическими койками;

По учреждению издан приказ от 30.12.2016 № 476 «Об организации проведения независимой оценки качества оказания услуг в ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 13 Автозаводского района в 2017 г.», которым утвержден план мероприятий по устранению замечаний по результатам НОК, проведенной в 2016 году, назначено ответственное лицо по организации НОК (Вереш М.М. - руководитель регионального сосудистого центра), лицо, ответственное за размещение информации на сайте и в регистратуре (Мишагин Д.В. - заведующий консультационно-диагностическим центром).

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 и ящики для сбора анкет размещены в отделениях, приемном покое, холле для посетителей.

В холле имеется информация о структурных подразделениях медицинской организации (далее – МО), в отделениях – информация о сотрудниках больницы. В приемном покое и холле для посетителей в санузлах отсутствует туалетная бумага и мыло.

п/ №	Замечания, выявленные по итогам НОК 2016 года	Мероприятия плана МО по устранению замечаний	Срок устранения замечаний	Исполнение мероприятий
1.	<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 приказа от 30.12.2016 №476 и утвержденного плана мероприятий заведующими отделениями ежеквартально с медицинскими работниками проводятся семинары- тренинги по управлению конфликтными ситуациями.</p> <p>2. Согласно графика были проведены занятия с медицинским психологом в кардиологическом, пульмонологическом, эндокринологическом и гастроэнтерологическом отделениях в количестве 4 лекций по вопросу соблюдения этики и деонтологии.</p>

2.	<p>Время ожидания предоставления услуги</p> <p>1. Несвоевременная госпитализация;</p> <p>2. Неудовлетворенность сроками ожидания в приемном отделении.</p>	<p>1. Обеспечение госпитализации в сроки, установленные программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.</p> <p>2. Решение вопроса сокращения времени ожидания в приемном покое.</p>	1 квартал 2017 года	<p>1. Согласно плана мероприятий заведующими отделениями еженедельно проводятся разъяснительные беседы с медицинскими работниками по вопросу госпитализации. В результате разъяснительных бесед ожидание в приемном покое сократилось до 20 - 30 минут. При опросе пациентов в приемном покое и отделениях больницы на момент проведения проверки жалоб на нарушения сроков госпитализации не выявлено.</p> <p>2. 02.06.2017 с работниками приемного покоя проведен инструктаж по организации оформления госпитализации пациентов в кратчайшие сроки.</p>
3.	<p>Комфортность условий предоставления услуг и доступности их получения</p> <p>1. Неудовлетворенность условиями пребывания для лиц с ограниченными возможностями;</p>	1. Улучшить условия пребывания для лиц с ограниченными возможностями.	1 полугодие 2017 года	1. Согласно плана мероприятий в первом квартале заменить двери в лифтовом холле 2-го этажа и при выходе из стационара на 2 этаже. Установить поручни в туалетных комнатах, неврологического отделения для больных с ОМНК во втором полугодии установить тактильные таблички в консультативно-диагностической поликлинике.

	2.Неудовлетворенность питанием.	2.Улучшить качество питания.		2.Врачом-диетологом проработан вопрос улучшения качества питания с соблюдением требований нормативных документов при составлении меню-раскладок. Санитарками-буфетчицами раз в неделю проводятся беседы на тему соблюдения санитарных правил по организации раздачи готовой пищи.
4.	Открытость и доступность информации об организации 1.Отсутствие на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с пациентами.	1.Организовать наличие способов обратной связи с пациентами на сайте медицинской организации.	1 квартал 2017 года	1.На сайте МО организована возможность обратной связи с пациентами. Информация, поступающая от пациентов на сайт, направляется для решения поставленных вопросов должностным лицам МО.

При опросе пациентов жалобы отсутствуют.

Предложения Общественного совета:

- обеспечить наличие бумажно-гигиенических принадлежностей для пациентов в санитарных комнатах;
- продолжить реализацию мероприятий, указанных в плане МО по устранению замечаний по НОК.