

АКТ ПРОВЕРКИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
в Нижегородской области (далее – НОК)
в ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 38 Нижегородского района
г. Н. Новгорода»

В ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 38 Нижегородского района г. Н. Новгорода» (далее – Учреждение) в стационаре работают 135 сотрудников. Размещена 231 койка.

Группа клинических (палатных лечебных) подразделений представлена следующими отделениями:

- первое кардиологическое отделение;
- второе кардиологическое отделение;
- первое терапевтическое отделение;
- второе терапевтическое отделение;
- неврологическое отделение;
- отделение реанимации и интенсивной терапии;
- физиотерапевтическое отделение;
- приемное отделение с диагностическими койками.

В Учреждении издан приказ от 06.05.2016 №83 «О назначении ответственных лиц за организацию работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг ГБУЗ НО «Городская клиническая больница № 38», которым назначены ответственные лица по организации НОК: заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности Бушкова Н.А. (в стационаре), заведующая поликлиникой Сотченко И.Н. (поликлиника).

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.

При проверке предоставлен план мероприятий по устранению замечаний, определены ответственные лица по его выполнению, установлены сроки.

Согласно плана, утвержденного главным врачом С.И.Богдановым:

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.Неудовлетворенность временем ожидания в приемном покое.</p>	<p>1.Мониторинг пациентов, направленных на госпитализацию.</p>	<p>ежедневно</p>	<p>1.Заместитель главного врача по медицинской части Погребецкая В.А. и заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности Бушкова Н.А. в ежедневном режиме проводят работу по сокращению времени ожидания в приемном отделении, маршрутизации пациентов по отделениям, мониторинг пациентов, направленных на госпитализацию в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Нижегородской области медицинской помощи.</p>

2.	<p>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации</p> <p>1. Неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников.</p> <p>2. Неудовлетворенность компетентностью медицинских работников</p>	<p>1. Провести курс семинаров для медицинских работников по вопросу соблюдения этики и деонтологии.</p> <p>2. Провести инструктажи по вопросам порядка предоставления информации пациентам.</p>	регулярно	<p>1. 07.02.2017, 09.02.2017, 14.03.2017, 16.03.2017, 16.05.2017, 18.05.2017 юрисконсульт Кузнецовой М.А. проведены семинары по вопросу соблюдения этики и деонтологии в поликлинике и стационаре.</p> <p>2. Юрисконсульт Кузнецовой М.А. проведены инструктажи о порядке предоставления информации пациентам в соответствии с нормами действующего законодательства в поликлинике и стационаре 20.03.2017 и 22.03.2017</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. 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. Организована работа по обеспечению доступной среды для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями. Ответственным за данный раздел работы назначен инженер по охране труда Мешкова Е.Н.;</p> <p>2. В целях улучшения качества питания создана постоянно действующая комиссия, при общении с</p>

				пациентами жалобы об организации питания в учреждении не поступали.
4.	<p>Открытость и доступность информации об организации</p> <p>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 момент проверки на сайте размещена рубрика «Обратная связь».

При опросе пациентов жалобы отсутствуют.

Предложения Общественного совета:

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