

**План по устранению выявленных нарушений в ГБУЗ «ГКБ № 2 им.Ф.Х.Граля» в ходе проведения
независимой оценки качества в 2020 году.**

№ п/п	Выявленные недостатки.	Мероприятия, планируемые проведению в медицинской организации с целью устранения выявленных недостатков	Срок выполнения	Ответственный исполнитель
В части комфортности условий и доступности получения услуг				
1.	По результатам наблюдений в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории выявлено: - отсутствие дублирования информации для людей с ограниченными возможностями; - отсутствие информации о возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	Планируется размещение дублирующей информации на мониторах расположенных в коридорах приемных отделений.	2021г	Ведущий инженер технического отдела Касаткин Е.В.
По критерию «Доброжелательность и вежливость сотрудников организации»				
3.	Опрос получателей услуг. Значения удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации ниже установленного нормативного значения.	Провести в текущем году обучение с персоналом медицинской организации по этике и деонтологии, и основным принципам медиации при взаимоотношениях медицинских работников и пациентов.	В течение года.	Заместитель главного врача по медицинской части Гордова М.С. Главная медицинская сестра Зеленина Н.В.

	<p>Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг - 98 баллов из 100 возможных; Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников при дистанционном взаимодействии - 98 баллов из 100 возможных.</p>			
<p>Пожелания и рекомендации получателей услуг (пожелания приведены с сохранением авторской стилистики)</p>				
5.	<p>Опрос получателей услуг.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Организовать в урологическом отделении помещение для душа. <input type="checkbox"/> Провести косметический ремонт. <input type="checkbox"/> Сделайте нормальные туалеты для больных. Наймите санитарок и медсестер, чтобы после операции они могли наблюдать и помогать больному, а не возлагали эти обязанности соседям по палате. Сделайте нормальные душевые. <input type="checkbox"/> Сделайте более комфортными палаты, отремонтировать их, заменить мебель, оборудование: научить мед. сестер быть более внимательными к пациентам, их просьбам, и просто быть вежливым и доброжелательными. <input type="checkbox"/> Доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. 	<p>- Здание урологического корпуса является памятником архитектурного наследия Пермского края. Перепланировки запрещены. Помещение душевой кабинки расположено на первом этаже здания.</p> <p>- Косметический ремонт в зданиях медицинской организации проводится по мере финансирования.</p> <p>- Закупка мебели по мере финансирования.</p> <p>- Информацию о пациенте родственникам по телефону предоставлять согласно ФЗ 323 от 21 ноября 2011г</p>	В течение года.	Начальник технического отдела - Постников Ю.И.

	<p>Вежливость персонала, помощь по уходу лиц после операции. Временное оказание экстренной помощи пациентам. На вопросы о состоянии человека после операции, одни грубые ответы « что я что- то попутала и больше им не звонила и не мешала работать».</p> <ul style="list-style-type: none">☐ Доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. Захамство и недоброжелательность, а также за "заключения" по непроведившимся обследованиям - только увольнять! - только увольнять!).☐ Не хватает вежливости медицинского персонала.☐ Не выписывают недолечившихся пациентов. Из-за того, что выписали не долечив, начались серьезные осложнения.	
--	---	--

Главный врач

--	--	--



В.Н.Грязнов