

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

Отчет за третий квартал 2021 года

№ 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 услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	Планируется размещение дублирующей информации на мониторах расположенных в коридорах приемных отделений.	В настоящее время приемное отделение работает для пациентов с COVID-19	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	Провести в текущем году обучение с персоналом медицинской организации по этике и деонтологии, и основным принципам медиации при взаимоотношениях медицинских	В процессе работы проводятся индивидуальные беседы с медицинскими	Заместитель главного врача по медицинской части Гордова М.С. Главная медицинская сестра Зеленина Н.В.

	<p>установленного нормативного значения.</p> <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>работников и пациентов.</p>	<p>работниками</p>	
<p>Пожелания и рекомендации получателей услуг (пожелания приведены с сохранением авторской стилистики)</p>				
5.	<p>Опрос получателей услуг.</p> <p><input type="checkbox"/> Организовать в урологическом отделении помещение для душа.</p> <p><input type="checkbox"/> Провести косметический ремонт.</p> <p><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.</p> <p><input type="checkbox"/> Сделать более комфортными палаты, отремонтировать их, заменить мебель, оборудование; научить мед. сестер быть более внимательными к пациентам, их просьбам, и просто быть вежливым и доброжелательными.</p>	<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>	<p>Заключен договор на разработку проекта по ремонту кровли и фасада урологического корпуса</p>	<p>Начальник технического отдела - Постников Ю.И.</p>

<p><input type="checkbox"/> Доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. 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> <p><input type="checkbox"/> Доброжелательность и вежливость сотрудников (в т.ч. За хамство и недоброжелательность, а также за "заклучения" по не проводившимся обследованиям - только увольнять! - только увольнять!).</p> <p><input type="checkbox"/> Не хватает вежливости медицинского персонала.</p> <p><input type="checkbox"/> Не выписывают недолечившихся пациентов. Из-за того, что выписали не долечив, начались серьезные осложнения.</p>			
--	--	--	--

И.о. главного врача



М.С.Гордова