

План мероприятий по устранению нарушений и улучшению деятельности

ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница» в соответствии с Предложениями Общественного совета при Министерстве здравоохранения Пермского края по улучшению качества работы учреждений по итогам независимой оценки в 2014 году (на 01.10.2015г.)

№ п/п	Выявленное нарушение	Мероприятия/действия по устранению	Сроки реализации	Отметка о выполнении
В сфере открытости и доступности информации о медицинской организации				
1	Отсутствие на информационных стендах учреждения сведений о перечне услуг, предоставляемых платно, в т.ч. образец договора на оказание платных услуг.	Данный документы представлены на стендах постоянно с 2006 года. Обновление производится регулярно.	Реализовано в 2006 году	Выполнено
2	Отсутствие перечня льготных лекарственных препаратов	Находится в тексте Закона Пермского края о государственных гарантиях. Размещено на стендах с 2009 года. Обновление производится регулярно.	Реализовано и постоянно обновляется с 2009 года. Информация о ЛЛП постоянно находится на стендах в программах государственных гарантий	Выполнено
3	Отсутствие информации о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию	В холле поликлиники ПККБ в наличии информационные плакаты страховых компаний для пациентов. Получено согласие от ЗАО «Капитал Медицинское страхование» в г. Перми на поставку информационных стендов в больницу для пациентов.	IV квартал 2015 года	
4	На информационном стенде отсутствует информация о времени приема старшей медсестры	Старшая медицинская сестра наделена административными функциями, но в ее обязанности не входит прием граждан и пациентов.		Выполнено
5	Отсутствие стенда с информацией о врачах (Ф.И.О, времени и кабинетом приема)	Стенд находится в поликлинике с 1995 года, обновляется регулярно. По платным услугам данная информация находится в регистратуре платных услуг с 2010 года.	Выполняется с 2010 года. Информация о врачах размещается на стендах и обновляется.	Выполнено
6	Отсутствуют информационные указатели в месте расположения сестринского поста, туалета, душевой комнаты,	Имеются информационные таблички на дверях, обозначающих назначение помещений. Сестринские посты	Выполняется с 2005 год	Выполнено

	гардероба	имеют уникальное оформление и не могут быть спутаны пациентами с помещениями другого назначения. На посту находится табличка с указанием Ф.И.О. и должности мед. сестры. Информация присутствует с 2005 года.		
7	Разработать карточку ответов (памятку) для работников учреждения, перечнем информации, которая должна быть озвучена при ответ на телефонный звонок (наименование учреждения, должность, Ф.И.О.)	В настоящее время отсутствует утвержденный порядок ответа на телефонные звонки для медицинских учреждений. На оперативном совещании 27.03.2015 года главным врачом А.В. Касатовым поднимался вопрос о деонтологии, улучшении качества оказания медицинских услуг и работе с населением.	Обсуждено на оперативном совещании 27.03.2015 у главного врача, дано распоряжение зам. главного врача по профилям. Постоянный контроль со стороны администрации больницы.	Выполнено
8	Отсутствует информации о правилах проветривания, кварцевания	В отделениях больницы постоянно присутствует график кварцевания помещений в соответствии с требованиями Роспотребнадзора. Проветривание производится по мере возникновения необходимости. Утвержденных стандартом правил проветривания для медицинских учреждений не предусмотрено.	Выполняется постоянно	Выполнено
9	Разместить на информационных стендах учреждения информацию о работающем сайте. 90 % пациентов не пользуются сайтом учреждения.	Значительная часть пациентов больницы являются жителями сельской местности и отдаленных районов Пермского края и относятся к средней и старшей возрастным группам, ограниченно использующие информацию интернета. Влиять на желания граждан посещать сайт больницы прямой возможности нет.	Информация о работе сайта имеется на всех информационных стендах больницы и поликлиники. Ведется работа с руководителями медицинских организаций районов Пермского края по популяризации сайта больницы.	Выполнено
10	На сайте медицинского учреждения должны быть обязательно опубликованы:	Нормативно установленная информация опубликована в полном	Выполняется с момента вступления в силу	Выполнено

<ul style="list-style-type: none"> - полное наименование медицинской организации (структура, схема проезда (карта)); - информация о транспортной доступности); - информация об осуществляемой медицинской деятельности (копии лицензий на все виды деятельности; - контакты контролирующих организаций; - контактные данные: адрес, телефон, электронная почта; - график работы медицинской организации и часы приема медицинскими работниками; - информация об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях; - информация о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; - информация о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении; информация о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты; - список страховых медицинских организаций, с которыми работает медицинская организация; правила записи на первичный прием/консультацию/обследование; 	<p>объеме с момента вступления в силу законов: Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральный закон от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации в настоящее время регулируется приказом МЗ ПК от 15.01.2015 года № СЭД -34-01-06-10 «Об утверждении стандарта информационной открытости учреждений здравоохранения Пермского края».</p>	<p>регламентирующих документов с 2011 года.</p>	
--	--	---	--

<ul style="list-style-type: none">- информация о стандартах медицинской помощи;- информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и имеющих прикрепленное население;- правила госпитализации (сроки и документы);- информация о специалистах: график приема граждан руководителем и иными уполномоченными лицами медицинской организации; отзывы пациентов;- информация о вакансиях медицинской организации;- механизмы обратной связи: возможность разместить обращение на сайте (размещена форма для подачи электронного запроса);- механизмы обратной связи: рубрика вопрос-ответ; условия оказания медицинской помощи, установленных территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи;- показатели доступности и качества медицинской помощи;- перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, применяемых при оказании стационарной медицинской помощи, а также скорой и неотложной			
--	--	--	--

	<p>медицинской помощи бесплатно;</p> <p>- перечень лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные препараты и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные препараты отпускаются по рецептам врачей с 50-процентной скидкой со свободных цен.</p>			
11	<p>Не размещен образец договора на оказание платных услуг. Опубликовать на сайте учреждения договор на оказание платных услуг</p>	<p>Заместителем главного врача по платным услугам выдано поручение старшему регистратору устранить замечание.</p>	<p>Договор располагается с 15.03.2015 года на страничке сайта «Отделение платных услуг» и страничке «Документы ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница»</p>	<p>Выполнено</p>
12	<p>На сайте отсутствует информация о банковских реквизитах учреждения. Опубликовать на сайте информацию о банковских реквизитах учреждения</p>	<p>Банковские реквизиты располагаются на страничке сайта больницы: «Документы ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница»</p>	<p>Выполнено 06.04.2015</p>	<p>Выполнено</p>
13	<p>Отсутствие возможности использования сайта слабовидящими людьми. Адаптировать сайт для использования слабовидящих людей</p>	<p>В связи с отсутствием средств, технической возможности это направление не реализовано.</p>	<p>Выполняется работа по договору с фирмой «Галаго»</p>	
14	<p>Создать страницу «Полезная информация для пациентов», в которой размещать актуальную информацию, регламентирующую деятельность учреждения: правила записи на прием, правила поступления на лечение в стационар (какие понадобятся документы и личные вещи при прохождении</p>	<p>Страница «Полезная информация» разработана и размещена в разделе «Помощь пациенту».</p>	<p>Размещено в апреле 2015 года</p>	<p>Выполнено</p>

	лечения), рекомендации по подготовке к лечебным процедурам, сдаче анализов, режим дня и график посещений, информацию о лекарственных препаратах, предоставляемых бесплатно, информационные, аналитические справки о профилактике заболеваний, правилах лечения, препаратах, рекомендуемых врачебным сообществом.			
В сфере комфортности условий и доступности получения услуг				
15	Отсутствие мест для сидения перед процедурными кабинетами. Оборудовать места для сидения в коридорах перед кабинетами	Перед процедурными кабинетами установлены места для сидения	Установлены дополнительные места для сидения с 15.04.15г.	Выполнено
16	Отсутствие оборудованного места для курения. Организовывать места для курения на территории учреждения, соответствующие требованиям законодательства, с учетом потребностей пациентов.	Согласно приказу по ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница» от 18.06.2013г. № 93 «О мерах в сфере охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий употребления табака» запрещено курить на территории больницы.	Запрещено курить на территории больницы.	Запрещено курить на территории больницы.
17	Отсутствие кнопки вызова медсестры. Обеспечить особо нуждающимся пациентам комфортный и быстрый способ вызова специалиста.	Оформлен договор на восстановление и обслуживание палатной сигнализации.	План выполнения - IV квартал 2015 года	
18	Отсутствие достаточного места в столовой . Настроить качество организации питания в учреждении.	Питание осуществляется планшетным способом и не требует посадочных мест в столовой.	Реализовано с 2005 года	Выполнено
19	Обеспечить бесплатную выдачу бахил посетителям при входе в отделения.	Пациенты больницы (стационаров и поликлиники) обеспечиваются бахилами при входе в помещения, где это требуется, бесплатно. Остальные посетители имеют возможность приобретения бахил в автоматах в холлах всех стационарных корпусов больницы.	Реализовано с 2007 года	Выполнено

В отношении времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги

20	<p>Обеспечить прием пациентов в отделения, ожидание при этом не может составлять более 15 мин. (Среднее время ожидания в приемном покое составляет 10,5 минут, максимальное время ожидания приема составляет 60 минут).</p>	<p>Время ожидания плановых пациентов в приемном отделении не регламентировано приказами</p>		
21	<p>Организовать оперативное информирование пациентов об освободившемся месте в отделение учреждения (Время ожидания плановой госпитализации составляет 15 дней, максимальное время ожидания госпитализации 60 дней)</p>	<p>Время ожидания плановой госпитализации соблюдаются согласно Закону Пермского края от 30.12.2013 № 279-ПК "О территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания населению Пермского края медицинской помощи на 2014 г. и плановый период 2015-2016 гг.</p>	<p>- регистраторы консультативной поликлиники ежедневно следят за соблюдением сроков госпитализации - обрабатываются все обращения пациентов на сайт больницы связанные с госпитализацией - 1 раз в квартал производится рассылка в МО ПК информации о состоянии электронной очереди с рекомендациями (последняя рассылка июнь 2015 г.)</p>	<p>Ведется постоянная работа</p>
22	<p>Среднее время ожидания в очереди на прохождение лечебных процедур составляет 9,5 минут, максимальное время ожидания приема составляет 40 минут. Проводить планирование времени проведения процедур.</p>	<p>Время приема указывается в направлении пациента и соблюдается. Процедуры отпускаются по предварительной, поименной записи пациентов, с указанием времени начала процедур непосредственно в кабинетах, где процедура отпускается. Необходимость ожидания возникает в результате несоблюдением пациентами графика посещения.</p>	<p>Время приема пациентов соблюдается</p>	<p>Выполнено</p>
23	<p>Ускорить выдачу результатов диагностических мероприятий (оповещать пациентов о готовности результатов диагностики)</p>		<p>Ведется работа</p>	

В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации			
24	Характеристики деятельности учреждения являются в целом положительными, рекомендуем также учесть несколько дополнительных рекомендаций по повышению качества обслуживания пациентов учреждения	Доброжелательность, вежливость и компетентность всех специалистов организации по пятибалльной шкале была оценена на «4,94» балла	Выполняется
25	Облегчить процедуру получения направления к врачу-специалисту (исключить согласование на получение направления у участкового врача, при условии, что пациент состоит на учете у этого специалиста)		
26	Создать единую систему приёма, понятную всем пациентам.		
27	Обеспечить беспрепятственный доступ пациентов к своей медицинской карте для консультации со специалистами вне учреждения		
28	Обеспечить порядок (аккуратность, обеспечение приватности) при выдаче результатов медицинских исследований на руки пациенту.		
В отношении повышения удовлетворенности качеством обслуживания в медицинской организации			
29	Характеристики деятельности учреждения являются в целом положительными, рекомендуем также учесть несколько дополнительных рекомендаций по повышению качества обслуживания пациентов учреждения	99% пациентов в целом удовлетворены качеством обслуживания в учреждении. Уровень качества по пятибалльной шкале оценен на «4,8» балла	Выполняется
30	Организовать систему сбора отзывов и предложений пациентов и посетителей учреждения с целью улучшения практики организации процесса оказания услуг		
31	Привлекать попечительский совет учреждения к решению вопросов о создании в учреждении клиент		

	ориентированной среды, комфортных процедур получения услуг, вопросов развития дополнительных сервисов.			
32	Утверждать внутренними документами регламенты процедур получения/оказания услуг, одинаково понятных и специалистам и пациентам.			Выполняется
33	Всеми возможными способами информировать посетителей/пациентов о правилах, нормативах оказания услуг			
34	Использовать положительный опыт организации оказания услуг учреждений здравоохранения субъектов РФ, опыт клиент ориентированного подхода при оказании социальных услуг в организациях других социальных сфер.			

Замечания по сайту

Общая информация об учреждении				
	На сайте не представлены документы, регламентирующие деятельность учреждения;	В разделе нормативные документы на сайте размещена постоянно обновляющаяся лицензия, в которой указаны все виды медицинской деятельности. В апреле 2015 г. на сайте в разделе нормативные документы размещен Устав больницы.	Лицензия обновляется постоянно. С 01.04.15 г. размещен Устав больницы.	Выполнено
	Не размещена информация о правах пациентов;	В разделе «Помощь пациенту»	Июнь 2015 г.	Выполнено
	Не размещены ежегодные отчеты о деятельности учреждения;	Данный вид отчетности не регламентируется документами: ФЗ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ФЗ от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»,		

		приказ МЗ РФ от 31 октября 2013 года № 810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения», приказ МЗ ПК от 15.01.2015 года № СЭД -34-01-06-10 «Об утверждении стандарта информационной открытости учреждений здравоохранения Пермского края».		
	Информация об услугах учреждения			
	Не размещен прейскурант платных услуг учреждения;	Прейскурант размещен постоянно на сайте в разделе «Отделение платных услуг». Текст прейскуранта вызывается ссылкой: <i>С прейскурантом на возмездное оказание медицинских услуг можно ознакомиться здесь</i> , и регулярно обновляется.	Выполняется постоянно	Выполнено
	Не указан список страховых компаний с которыми работает учреждение	Размещение перечня страховых компаний не регламентировано. Пациенты застрахованные по ДМС, имею на руках полиса, в которых имеется перечень медицинских учреждений в которые пациент имеет право обратиться. Полиса ОМС действительны на всей территории РФ и всех медицинских учреждениях, работающих по ОМС, вне зависимости от того какая МСК их выдала.	Список страховых компаний размещен в разделе «Помощь пациенту». Выполнено с 27.03.15г.	Выполнено
	Не размещена информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения;	В связи с отсутствием прикрепленного населения, диспансеризация населения краевой больницей не проводится.		Диспансеризация не проводится.

	Не размещена информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения;	Информация о размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ и оказание услуг для нужд учреждения регламентирована законодательно и не требует обязательного размещения на сайте медицинского учреждения.	Не требует обязательного размещения	
	Информация о специалистах			
	Не размещен график приема посетителей главным врачом;	Информация постоянно выставлена на страничке сайта Поликлиника . 02.04.15 г. информация дополнительно размещена в разделе Контакты.	Информация дополнительно размещена в разделе Контакты 02.04.2015г.	Выполнено
	Не размещена информация о достижениях врачебных кадров на уровне отделений;	Квалификация врачей указана в списках врачей оказывающих медицинские услуги и размещены во всех отделениях больницы. Информация о достижениях больницы и медицинских кадров располагаются с момента образования сайта и периодически обновляются разделе: В помощь пациенту «Новые технологии» и регулярно в разделе Новости.	Постоянно выполняется. Информация регулярно обновляется	Информация постоянно обновляется
	Обратная связь			
	На сайте не проводятся опросы посетителей	Нет технической возможности устаревшего сайта. В связи с отсутствием средств, технической возможности это направление не реализовано (до установки новой версии сайта).	2015 -2016 год. При условии финансирования	
	Не размещена информация для спонсоров и благотворительных организаций	Не регламентировано законодательством. Больница является государственным, бюджетным учреждением.		
	Не размещена информация о пациентских организациях	Нет технической возможности устаревшего сайта. В связи с отсутствием средств, технической возможности это направление не	2015 -2016 год. При условии финансирования	

		реализовано (до установки новой версии сайта).		
	Ссылка на корпоративный блог (или блог главного врача) в соцсетях;	Не регламентировано законодательством		
	Возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки;	В связи с отсутствием средств, технической возможности это направление не реализовано.	При условии финансирования на разработку нового сайта (новой структуры и административной панели управления). План на разработку нового сайта 2016 год.	
	Дополнительная информация и сервисы			
	Не размещена информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках (есть ли пандусы, вместительные туалеты и т. п.)	Законодательством Российской Федерации и Пермского края: Распоряжение Правительства РФ от 26.11.2012 N 2181-р «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011 - 2015 годы», Постановление Правительства Пермского края «Об утверждении государственной программы «Доступная среда. Реабилитация и создание условий для социальной интеграции инвалидов Пермского края» от 03.10.2013 г. № 1316-п, Закон Пермского края «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к информации, объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур Пермского края» от 27.12.2004 г. № 1957-424 - предусмотрено обязательное	Информация будет размещена в IV квартале 2015 года	

		создание «доступной среды» для инвалидов и других маломобильных групп населения, особенно в медицинских учреждениях. Это обязательный для МО выполнения раздел.		
	Нет наличия ссылок на другие медицинские интернет-ресурсы	Данная информация размещена на главной страничке сайта, реализована в 2013 году	Выполняется с 2013 года	Выполнено
	Нет возможность оставлять комментарии на сайте	В связи с отсутствием средств, технической возможности это направление не реализовано.	На главной странице организована колонка «Отзывы пациентов»и «Вопросы и ответы»	Выполнено

Главный врач



А.В. Касатов

Исполнитель
Масалкин В.Н.
тел. 2393379