

**ГБУЗ ПК «Городская детская поликлиника № 4»  
Поликлиника №2, ул. Ласьвинская, 68А  
План мероприятий по устранению замечаний**

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Мероприятия/действия по устранению
<i>В сфере открытости и доступности информации о медицинской организации</i>			
	<p>Разместить на сайте медицинской организации следующую информацию / добавить следующие возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>фотографии внешнего вида и интерьера учреждения;</li> <li>ежегодные отчеты о деятельности учреждения;</li> <li>результаты проверок контролирующих организаций;</li> <li>информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, и имеющей прикрепленное население;</li> <li>информация о достижениях врачебных кадров на уровне отделений;</li> <li>отзывы пациентов об учреждении;</li> <li>форма для подачи электронного обращения;</li> <li>информация о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках (есть ли пандусы, вместительные туалеты и т. п.);</li> <li>ссылки на другие медицинские интернет-ресурсы;</li> <li>возможность оставлять комментарии на сайте;</li> <li>опросы посетителей;</li> </ul>	<p>Оценка сайта медицинской организации выявила ряд дефицитов информации для посетителей.</p> <p>По результатам опроса 58% респондентов не заходили на официальный сайт медицинской организации перед обращением в медицинскую организацию.</p>	<p>Возможность получения более подробной и обновленной информации на сайте об учреждении будет размещена в течении II квартала 2018 года.</p> <p>По учреждению издан Приказ № 111 от 01.03.2018г. «О назначении ответственных лиц» с целью поддержания сайта в актуальном состоянии, своевременном внесении и обновлении информации.</p>

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Мероприятия/действия по устранению
	<p>Информация о пациентских организациях; форум пациентов или рубрика вопрос-ответ; ссылка на корпоративный блог (или блог главного врача) в соцсетях; возможность подписаться на новости, получать адресные рассылки; ссылки на публикации в СМИ о деятельности учреждения.</p>		
	<p>Актуализировать информацию, размещенную на информационных стендах медицинской организации, проверить удобство их расположения для получателей услуг</p>	<p>По результатам опроса 58% опрошенных не обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации</p>	<p>Выполнено</p>
	<p>Наладить качественное информирование по дистанционным каналам получения информации.</p>	<p>Комментарий респондента опроса: «по телефону часто бывает что занято».</p>	<p>Планируется создание Единого справочного центра во II квартале 2018г.</p>
	<p>Разместить на информационном стенде информацию о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию.</p>	<p>Натурное наблюдение выявило отсутствие данной информации.</p>	<p>Информация о том, в каких случаях пациент имеет право обращаться в страховую компанию будет обновлена в апреле 2018 года.</p>
<p><i>В сфере комфортности условий и доступности получения услуг</i></p>			
	<p>Обратиться в органы местного самоуправления с предложением изучения опасности движения пешеходов по проезжей части возле учреждения, соответствия требований безопасности дорожного движения с уровнем потока пешеходов по проезжей части возле учреждения. При необходимости предусмотреть оборудование проезжей части возле учреждения светофором, «лежачим</p>	<p>Натурное наблюдение выявило проблемы безопасности подходов к зданию учреждения</p>	<p>Территория возле поликлиники № 2, не является проезжей частью, об этом говорит установка дорожного знака (5.21 Жилая зона). В жилой зоне преимущество имеют пешеходы, движение которых разрешается не</p>

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Мероприятия/действия по устранению
	полицейским», знаками пешеходного перехода.		<p>только по тротуарам, но и по проезжей части.</p> <p>В жилой зоне запрещается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) движение со скоростью более 20 км/ч;</li> <li>б) сквозное движение;</li> <li>в) учебная езда;</li> <li>г) стоянка с работающим двигателем;</li> <li>д) стоянка грузовых автомобилей с разрешенной максимальной массой более 3,5 т вне специально выделенных и обозначенных знаками и (или) разметкой мест. Эти требования распространяются на все дворовые территории (дворы, кварталы и т. п.).</li> </ul> <p>При выезде из жилой зоны водители должны уступить дорогу другим участникам движения.</p>
	Оборудовать внутри учреждения места для оставления детских колясок.	Натурное наблюдение выявило отсутствие места для оставления детских колясок Комментарий исследователя: <i>«коляски в куче стоят вдоль</i>	Единый стиль в рамках «Новой поликлиники» будет организован в III квартале 2018г.

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Мероприятия/действия по устранению
		узкого коридора. Администрация не несет ответственности за них». Комментарий респондента опроса: «колясок больше, чем места».	
	Установить специально оборудованную кабинку для инвалидов.	Натурное наблюдение выявило отсутствие специально оборудованной кабинки для инвалидов.	
	Обеспечить наличие предметов гигиены (мыла, туалетной бумаги) в туалетах.	Натурное наблюдение выявило отсутствие в туалете предметов гигиены.	Обеспечено
	Разместить столы и стулья для заполнения посетителями документов.	Натурное наблюдение выявило отсутствие условий для заполнения посетителями документов.	Стол и стулья для заполнения посетителями документов установлены в холле регистратуры.
<i>В отношении времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги</i>			
	Организовать регулирование очереди, сократить время ожидания приема.	Комментарии респондентов: «очень сложно записаться к специалистам»; «даже если записался, все равно сидишь в очереди».	Контроль очереди осуществляет медицинская сестра врач педиатра или врача-специалиста. В поликлинике работает многофункциональный кабинет, в котором с 8.00 до 19.00ч осуществляет прием детей без записи, но часть пациентов настаивает на приеме своего участкового врача.

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Мероприятия/действия по устранению
<i>В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации</i>			
	Провести обучение сотрудников, нацеленное на повышение вежливости взаимодействия с получателями услуг, утвердить внутренними документами регламенты процедур взаимодействия с получателями услуг.	По результатам эксперимента оценка вежливости очного консультирования в регистратуре – 3 по 5-тибальной шкале оцените вежливость очного консультирования в регистратуре – 3.	Обучение сотрудников, нацеленное на повышение вежливости взаимодействия с получателями услуг, проведено 14.03.2018г. Утвержден регламент процедур взаимодействия с получателями услуг. (Приказ № 124 от 14.03.2018 г).

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Пермского края  
«Городская детская поликлиника № 4»  
Поликлиника №3, (ул. Шишкина, 31)  
План мероприятий по устранению замечаний**

<b>№ п/п</b>	<b>Рекомендуемые мероприятия/действия</b>	<b>Основание реализации (результат независимой оценки качества)</b>	<b>Мероприятия/действия по устранению</b>
<i>В сфере открытости и доступности информации о медицинской организации</i>			
	Рекомендации в отношении сайта учреждения приведены в перечне рекомендаций для Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Пермского края «Городская детская Поликлиника № 4» (Ласьвинская улица, 68А).	По результатам опроса 73% респондентов не заходили на официальный сайт медицинской организации.	Возможность получения более подробной и обновленной информации на сайте об учреждении будет размещена в течении II квартала 2018 года. По учреждению издан Приказ № 111 от 01.03.2018г. «О назначении ответственных лиц» с целью поддержания сайта в актуальном состоянии, своевременном внесении и обновлении информации.
	Наладить качественное информирование по дистанционным каналам получения информации.	В ходе эксперимента было сделано 4 попытки дозвониться в регистратуру, дозвониться при этом не удалось.	Планируется создание Единого справочного центра во II квартале 2018г.
<i>В сфере комфортности условий и доступности получения услуг</i>			
	Разместить указатели на месторасположение гардероба.	Натурное наблюдение выявило отсутствие указателей на местоположение гардероба.	Указатель на месторасположение гардероба размещен.

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Мероприятия/действия по устранению
	Установить детские туалеты и раковины.	Натурное наблюдение выявило отсутствие детских туалетов и раковин.	При выделении финансирования на капитальный ремонт подразделений поликлиники, все работы по организации доступности детей-инвалидов в местах общего пользования, будут предусмотрены и выполнены
	Установить специально оборудованную кабинку для инвалидов.	Натурное наблюдение выявило отсутствие специально оборудованной кабинки для инвалидов.	
	Разместить столы и стулья для заполнения посетителями документов.	Натурное наблюдение выявило отсутствие условий для заполнения посетителями документов.	
	В целом обеспечить большую комфортность условий и доступности получения услуг.	По результатам опроса 81% опрошенных не удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации (в т.ч. санитарными условиями, отсутствием мест для детских колясок, отсутствием свободных мест ожидания, состоянием гардероба, состоянием туалета, отсутствием питьевой воды). Комментарии респондентов опроса: «грязь»; «гардероб в цокольном - это не удобно». Комментарий исследователя: «пандус с нарушением, узкий коридор, очень тесно, не работает автомат электронной очереди».	Начато строительство Детской поликлиники в Кировском районе г. Перми. Планируется введение в строй в ноябре 2018г.
<i>В отношении времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги</i>			
	Организовать регулирование очереди, сократить время ожидания	По результатам опроса 54% опрошенных ответили, что врач принял их не во время,	Контроль очереди осуществляет медицинская

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Мероприятия/действия по устранению
	приема.	установленное по записи.	сестра врач педиатра или врача-специалиста. В поликлинике работает многофункциональный кабинет, в котором с 8.00 до 19.00ч осуществляет прием детей без записи, но часть пациентов настаивает на приеме своего участкового врача.
<i>В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации</i>			
	Провести обучение сотрудников, нацеленное на повышение вежливости взаимодействия с получателями услуг, утвердить внутренними документами регламенты процедур взаимодействия с получателями услуг.	По результатам эксперимента оценка вежливости и телефонного консультирования, и очного консультирования в регистратуре – 3 по 5-тибальной шкале.	Обучение сотрудников, нацеленное на повышение вежливости взаимодействия с получателями услуг, проведено 14.03.2018г. Утвержден регламент процедур взаимодействия с получателями услуг. (Приказ №124 от 14.03.2018г).

Главный врач

О.Е.Чернышова