

**Отчёт о выполнении плана мероприятий, направленных  
на повышение доступности и улучшение качества оказания услуг в  
ГБУЗ «Кузнецкая межрайонная детская больница» в 2016 году.**

**Раздел 1. Информационная открытость и доступность**

В январе, июне 2016 года проведён семинар для сотрудников о правах пациента, закреплённых в нормативных документах:

Федеральный закон РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. (в ред. От 23.07.2013 г.) «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»; Федеральный закон РФ №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» (с последующими изменениями) от 29.11.2010.

Продолжалась работа с сайтом больницы, размещены телефоны «горячей линии», своевременно освещались мероприятия в больнице в новостях и других разделах сайта.

На информационных стендах во всех структурных подразделениях учреждения имеется подробная информация о вышестоящих и контролирующих организациях, страховых компаниях, формах записи на прием, распределении домов по участкам, времени и кабинете приема главным врачом учреждения, заведующими женской консультацией и детской поликлиникой, а также о том, какой специалист в каком кабинете принимает и времени его работы. На дверях кабинетов имеются таблички с указанием ФИО специалистов, ведущих прием. Имеются указатели месторасположения туалетов и гардероба.

В детских поликлиниках и женской консультации установлены информационные экраны.

В детской поликлинике дополнительно организован приём дерматолога, педиофтизиатра, подготовлены ещё два врача по ультразвуковой диагностике и врач по функциональной диагностике. Два невролога прошли тематическое усовершенствование по электроэнцефалографии, внедрена методика ЭЭГ у детей и взрослых.

**Раздел 2. Мероприятия по повышению комфортности предоставления  
медицинских услуг.**

В течение 2016 года проведён ремонт в поликлинике, отремонтировано новое помещение под массажный кабинет, оборудован дополнительный кабинет по вызову врача на дом. Проведён текущий ремонт помещений кабинета лечебной физкультуры поликлиники, баклаборатории и запасной лестницы инфекционного корпуса. В роддоме закончен текущий ремонт санпропускника, двух палат гинекологического отделения, всех палат в физиологическом акушерском отделении и одной палаты в наблюдательном акушерском

отделении. Работы выполнены силами своей ремонтно-строительной бригады.

С 01.07.2016 года организована работа больничной прачечной, что улучшило качество стирки больничного белья.

1. По целевой программе организовано дополнительное видеонаблюдение на территории больницы на сумму 150 тыс.руб. Завершен текущий ремонт инфекционного отделения, исполнен контракт на 1 млн. руб. Отремонтировано своими силами 1000 кв.м мягкой кровли (бикрост). Силами своей ремонтно-строительной бригады в хирургическом отделении проведён текущий ремонт экстренной операционной с заменой плитки, дверей, устройством подвесного потолка с антибактериальным покрытием. Подготовлена сметная документация на ремонт первого этажа стационарного корпуса и центральной лестницы, устройство пандусов и колясочных к зданиям поликлиники.

В детские поликлиники и женскую консультацию приобретены и установлены информационные экраны.

В больницу поставлена медицинская мебель на сумму 779,4 тыс. руб.

В соответствии с Порядками оказания медицинской помощи в больницу из разных источников в 2016 году было поставлено и приобретено 54 единицы медицинского оборудования на сумму 6045,1 тыс. руб. Кроме того, получено безвозмездно из других организаций 2 ед. медицинского оборудования на сумму 30,7 тыс. руб.

Приобретено 14 единиц компьютерной техники на сумму 740,2 тыс.руб. К ЕГИСЗ подключены ещё 2 точки в с. Махалино и в с. Евлашево Кузнецкого района и 4 школы.

### **Раздел 3. Внешнее благоустройство**

Проведены работы по благоустройству территории, разбиты 2 новые клумбы, высажены кустарники и деревья.

### **Раздел 4. Доброжелательность медицинского персонала**

Проведены конференции по этике и деонтологии с врачами (март 2016 года) и медицинскими сёстрами (январь 2016 года). Регулярно проводятся занятия с медицинским персоналом по соблюдению этического кодекса медицинских работников.

#### **Работа с обращениями граждан в 2016 году:**

Всего за 12 месяцев 2016 года в адрес ГУЗ «Кузнецкая межрайонная детская больница» поступило 69 обращений граждан, из них:

42 – это письменные обращения и обращения на сайт детской больницы;

24 – обращения на сайт Правительства и Министерства Пензенской области;

2 – обращения из управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций;

1 – обращение к уполномоченному по правам ребенка Пензенской области,

В структуре обращений:

- 54 обращений по поводу: качества медицинской помощи, оформления согласия родителей на медицинское обслуживание в общеобразовательных учреждениях, сложностей записи на приём к врачам-специалистам, о не выдачи медицинской документации, о закрытии физиотерапевтических кабинетов в образовательных учреждениях, о выдаче бесплатных лекарств детям до 6 лет, о нарушении санитарных норм в палатах инфекционного отделения;
- 11 благодарностей за профессионализм, внимательность, грамотность медицинских работников и чуткое, доброе отношение к пациентам;
- 1 обращение по поводу доступности медицинского обслуживания на ФАПх;
- 1 обращение по поводу выдачи копий первичной документации пациента;
- 1 заявление об отказе медицинского вмешательства в отношении ребенка;
- 1 претензия о не выдаче заключения о допуске ребенка в детский сад.

Все обращения были рассмотрены, проведены документарные проверки, на общей планёрке с коллективом обсуждены, благодарности зачитаны. Вынесены 8 дисциплинарных взысканий медицинским работникам. Проведена дополнительная разъяснительная работа с регистраторами по оптимизации записи к врачам.

**Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации изучалась:**

- путём проведения анкетирования на сайте больницы;
- анкетирования пациентов и их родителей в подразделениях больницы;
- изучения анкетирования, проводимого ТФОМС и страховыми организациями.

Главный врач



Г.П. Дерябина