

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ПЕРМСКОГО КРАЯ
«ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ
КЛИНИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 6»
614068 г. Пермь, ул. Петропавловская, 109
ИНН/КПП 5903130313/590301001
Тел. (342)258-38-12
E-mail: gbuzpkgdkp6@yandex.ru
№ 1158 от 09.11.2021г.

Начальнику отдела по организационной и
контрольной работе Министерства
здравоохранения Пермского края

Епанову А.В.

Уважаемый Алексей Витальевич!

Администрации ГБУЗ ПК «ГДКП №6» предоставляет несогласие с результатами независимой оценки качества.

В июле 2021г. в поликлинике №1, расположенной по адресу ул. Петропавловская, д. 109, проводилась независимая оценка качества студенткой 3 курса медико-профилактического факультета ФГБОУ ВО «ПГМУ им. академика Е.А. Вагнера» Минздрава России в присутствии заместителей главного врача Трясиной М.А. и Вавуличевой Г.М. Проводилась фотофиксация и анкетирование. Замечаний не выявлено, кроме п.3.1. – отсутствие сурдопереводчика.

Предоставляем скриншоты с сайта ГБУЗ ПК «ГДКП №6» и фотографии поликлиники, сделанные в 9.30 часов понедельника, показывающие несоответствие замечаний действительности.

Дополнительно сообщаем, что в таблице на сайте «bus.gov.ru» некорректно предоставлена информация в части:

- пп. 44, 45, 46, 47, 47.1., 47.2, 47.3 – платные медицинские услуги, ГБУЗ ПК «ГДКП №6» не предоставляет платные медицинские услуги. На стенде и сайте медицинской организации данная информация имеется. Администрации ГБУЗ ПК «ГДКП №6» считает некорректным снижение баллов из-за отсутствия платных услуг.

- критерий «время ожидания приема» - в штате сотрудников ГБУЗ ПК «ГДКП №6» нет врача общей практики и врача-терапевта, поэтому время ожидания не может быть 13 часов и 6 часов соответственно.

В структуре ГБУЗ ПК «ГДКП №6» есть подразделение Дневной стационар по профилю «Медицинская реабилитация» расположенный по адресу ул.Встречная, д. 27, по которому независимая оценка качества не проводилась.

Приложение:

1. План мероприятий.
2. Скриншоты
3. Фото

Главный врач



Е.Ю. Сухорукова

33. ГБУЗ ПК «Городская детская клиническая поликлиника № 6»

"614068, Пермский край, Держинский район, г. Пермь, ул. Петропавловская, д. 109 (поликлиника); 614097, Пермский край, г. Пермь, ул. Встречная, д. 27. (стационар)"

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Отметка о выполнении	Примечание
<i>Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»</i>					
1.1.2	-Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. -Постоянно обновлять информацию на сайте.	На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения: О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медикосанитарную помощь и имеющей прикрепленное население	Не соответствует действительности Диспансеризация прикрепленного населения оказывается взрослому населению во взрослых поликлиниках. В детских поликлиниках проводятся профилактические медицинские осмотры.	Выполнено	На сайте медицинской организации в разделе «Сведения о медицинской организации», подраздел «Отделение профилактических осмотров» размещена вся необходимая информация по проведению профилактических медицинских осмотров . СКРИН-шоты прилагаются. Информация на сайте обновляется регулярно!!!

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Отметка о выполнении	Примечание
1.2	- Провести дополнительный инструктаж с сотрудниками организации, взаимодействующими с получателями услуг посредством дистанционных форм связи, в том числе о необходимости: 1. предоставления получателям услуг максимально полной информации по интересующим их вопросам в той форме дистанционного взаимодействия, с помощью которой они обратились в учреждение, а значит, считают наиболее удобной для себя в данный момент; 2. соблюдения единообразия предоставления информации и ее соответствия действующим НПА;	По результатам обращений в организации; комментариям получателей услуг.			Вся необходимая информация размещается и обновляется регулярно на сайте и стендах медицинского учреждения При обращении на официальную электронную почту или сайт учреждения ответ дается в установленные законодательством сроки
<i>Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</i>					
2.1	- Организовать отсутствующие условия	По результатам натурного наблюдения отсутствует: отсутствие доступа к питьевой воде	СанПиН №2.1.3.2630-10, новый №2.1.3678-20 от 24 декабря 2020г. №44 не предусмотрен кулер с питьевой водой		
2.1	- Улучшить условия предоставления услуг в соответствии с пожеланиями получателей услуг.	По результатам анкетирования получателей услуг в наибольшей степени не устраивает: - Наличие очередей в регистратуру,	Не соответствует действительности		В поликлинике организована открытая регистратура с работой администраторов в холле, имеются 2 инфомата в холле, поэтому очереди в регистратуру быть не может

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Отметка о выполнении	Примечание
		у кабинетов медицинских работников (в амбулаторных условиях)			(фото прилагается) Организована электронная очередь в поликлинике, пациенты принимаются в соответствии с временем записи, задержка может составлять максимум 15 минут из-за конкретного сложного случая. В ГБУЗ ПК «ГДКП №6» дневной стационар по профилю «Медицинская реабилитация». Питание не предусмотрено
2.2	-Усилить информационно-разъяснительную работу среди получателей услуг о возможностях Единого портала государственных услуг (www.gosuslugi.ru), что позволит снизить нагрузку на другие способы взаимодействия получателей услуг с сотрудниками организации и как следствие сократит время ожидания.	По результатам анкетирования получателей услуг было установлено, что только 6 из 316 получателей услуг используют Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru) для записи на получение услуги (в амбулаторных условиях)			К ГБУЗ ПК «ГДКП №6» прикреплено ДЕТСКОЕ население, которое не имеет своей собственной учетной записи на госуслугах, только в привязке к родителям. Запись родителям удобнее осуществлять:

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Отметка о выполнении	Примечание
	-Рекомендуем упорядочить систему очередности приёма. -Организовать регулирование очереди у кабинета специалиста. -Организовать оперативное информирование пациентов об освободившемся времени приёма (сайт учреждения, звонок ожидающим приёма).	По результатам проведенного анкетирования было выявлено наибольшее время ожидания получения услуг у врача общей практики (семейный врач) (13 часов)	Не соответствует действительности В штате детской поликлиники врач общей практики не предусмотрен!!! Как может быть время ожидания 13 часов???		1. Через Интернет круглосуточно: www.k-vrachu.ru, в том числе с использованием мобильного приложения; 2. По единому многоканальному телефону центра записи 263-11-36, 8-800-3-000-300; 3. Через инфомат 4. По телефону справочной службы поликлиники (342) 258-38-11. Данная информация выложена на сайте. Организована электронная очередь в поликлинике, пациенты принимаются в соответствии с временем записи, задержка может

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Отметка о выполнении	Примечание
					составлять максимум 15 минут из-за конкретного сложного случая.
<i>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</i>					
3.1	-Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.	По результатам натурного наблюдения установлено, что в организации отсутствует:			В соответствии с приказом 92н сурдопереводчик в штате не предусмотрен
3.2		возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению) сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика)			
<i>Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»</i>					
4	-Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности пациентов. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.	Результаты анкетирования получателей услуг.		Выполнено	Регулярно проводятся семинары по этике и деонтологии

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Отметка о выполнении	Примечание
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5	-В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации здравоохранения, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.	Результаты натурного обследования, контент анализ открытых интернет источников, анкетирование получателей услуг.		Выполнено	
Комментарии и пожелания получателей услуг					
-Улучшить\пересмотреть рацион питания (6 респондентов) -Провести ремонтные работы (13 респондентов) -Обновить материально-техническое оснащение (10 респондентов) -Организовать доступ к питьевой воде (15 респондентов)		Результаты анкетирования.	Не соответствует действительности		Питание не предусмотрено в амбулаторно-поликлинических условиях. Проведен капитальный ремонт в поликлинике в 2017-2018 году, полностью закуплена новая мебель и оргтехника в кабинеты врачей, новая мягкая мебель в зонах ожидания
Примеры комментариев и пожеланий получателей услуг (пожелания получателей услуг со схожим смыслом группировались):					
1. Обновить мебель, в поликлинике;					
					1.В 2017-2018 году закуплена новая мебель в поликлинику

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Отметка о выполнении	Примечание
2.	Нужны места для колясок под крышей;				2. В 2017г. организована в помещении поликлиники крытая колясочная
3.	Обновить ассортимент буфета;				3. Буфет в поликлинике не предусматривался
4.	Нужно постоянно проводить ремонтные работы;				4. В 2019-2020-2021г. выполнен текущий ремонт
5.	Нужно обновить орг. технику;				5. В 2019г. закуплено дополнительно 92 ед. оргтехники (полностью обновлена)
6.	Добавить дополнительные сидячие места;				6. не менее 1 сидячего места на 200 посещений плановой мощности в соответствии с критериями методических рекомендаций «Новая модель поликлиники»
7.	Убрать все старое.				7. Старого в поликлинике нет.





