

Приложение.

Рассмотрено на заседании общественного совета
при Государственном бюджетном учреждении
здравоохранения «Пермская краевая станция
переливания крови» (протокол от 03.12.2018г. № 2)

Отчёт об исполнении плана

по устранению замечаний, выявленных в ходе проведения независимой оценке качества условий оказания услуг в 2017г.

Наименование учреждения: Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Пермская краевая станция переливания крови».

Адрес: г.Пермь, ул. Лебедева, 54

Предметом деятельности ГБУЗ «ПКСПК» является выполнение работ, оказание медицинских услуг и иных услуг по заготовке, переработке, хранению и обеспечению безопасности донорской крови и её компонентов и обеспечению медицинских и иных организаций донорской кровью и её компонентами.

Основным видом деятельности ГБУЗ «ПКСПК» является заготовка, переработка, хранение и обеспечение безопасности донорской крови и её компонентов.

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Проведённые мероприятия
<i>В сфере открытости и доступности информации о медицинской организации</i>			

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Проведённые мероприятия
	<p>Разместить на сайте медицинской организации следующую информацию / добавить следующие возможности:</p> <p>01) правила внутреннего распорядка;</p>	<p>Оценка сайта медицинской организации</p>	<p>01) Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг размещены на карте сайта pkspk.ru</p>
	<p>02) фотографии внешнего вида и интерьера учреждения;</p> <p>03) ежегодные отчеты о деятельности учреждения;</p> <p>04) результаты проверок контролирующих организаций;</p> <p>05) список страховых компаний, с которыми работает учреждение;</p>		<p>02) Размещены в разделе «Об учреждении»</p> <p>03) Данная информация есть на сайте в разделе «Выполнение государственного задания» на карте сайта</p> <p>04) Размещены в разделе «Контролирующие организации» на карте сайта</p> <p>05) ГБУЗ «ПКСПК» не работает в системе ОМС и не заключает договора со страховыми</p>

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Проведённые мероприятия
	<p>06) информацию о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, и имеющей прикрепленное население;</p> <p>07) информацию о достижениях врачебных кадров на уровне отделений;</p> <p>08) отзывы пациентов об учреждении;</p> <p>09) информацию о вакансиях;</p> <p>10) информацию о доступности здания для инвалидов, передвигающихся на колясках (есть ли пандусы, вместительные туалеты и т. п.)</p> <p>11) возможность записаться на прием (ссылка на электронную регистратуру);</p>		<p>медицинскими организациями на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.</p> <p>Для сведения доноров размещён список страховых компаний в разделе «Документы» на сайте</p> <p>06) ГБУЗ «ПКСПК» не является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, и не имеет прикрепленного населения.</p> <p>Общая информация о диспансеризации и здоровом образе жизни размещена в разделе «Медицинская профилактика» на карте сайта.</p> <p>07) Данная информация есть в разделе «О медицинских работниках» на карте сайта</p> <p>08) Данная информация есть в разделе «Отзывы» на карте сайта</p> <p>09) Данная информация есть в разделе «Вакансии»</p> <p>10) Информация о доступности здания для инвалидов размещена на сайте в виде Паспорта доступности объекта в разделе «Документы»</p> <p>11) ГБУЗ «ПКСПК» не работает с электронной регистратурой и не ведёт предварительную</p>

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Проведённые мероприятия
	<p>12) возможность оставлять комментарии на сайте;</p> <p>13) информация для спонсоров и благотворительных организаций;</p> <p>14) информация о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;</p>		<p>запись. Согласно Федеральному закону от 20.07.2012г. № 125 -ФЗ «О донорстве крови и её компонентов» учреждение работает с закрытой информационной системой, которая на данный момент не предусматривает предварительную онлайн запись из сети интернет.</p> <p>12) Данная функция предусмотрена на карте сайта в разделе «Обращения граждан»</p> <p>13) Данная информация есть в разделе «Информация для спонсоров и благотворительных организаций»</p> <p>14) ГБУЗ «ПКСПК» не является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь пациентам. В соответствии со ст. 12 Федерального закона от 20.07.2012г. № 125-ФЗ «О донорстве крови и её компонентов» донором вправе быть лицо, не имеющее медицинских противопоказаний для сдачи крови и (или) её компонентов. Лекарственные препараты для медицинского применения, назначаемые по решению врачебных комиссий медицинских организаций, в ГБУЗ «ПКСПК» не используются. Для сведения доноров данная информация размещена на сайте в разделе</p>

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Проведённые мероприятия
	<p>15) информацию о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей;</p> <p>16) информацию о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;</p>		<p>«Документы».</p> <p>15) ГБУЗ «ПКСПК» не является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь пациентам. В соответствии со ст. 12 Федерального закона от 20.07.2012г. № 125-ФЗ «О донорстве крови и её компонентов» донором вправе быть лицо, не имеющее медицинских противопоказаний для сдачи крови и (или) её компонентов. Лекарственные препараты, предназначенные для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей, в ГБУЗ «ПКСПК» не используются.</p> <p>Для сведения доноров данная информация размещена на сайте в разделе «Документы».</p> <p>16) ГБУЗ «ПКСПК» не является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь пациентам. В соответствии со ст. 12 Федерального закона от 20.07.2012г. № 125-ФЗ «О донорстве крови и её компонентов» донором вправе быть лицо, не имеющее медицинских противопоказаний для сдачи крови и (или) её компонентов.</p>

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Проведённые мероприятия
	<p>17)информацию о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой;</p>		<p>Лекарственные препараты, жизненно необходимые и важнейшие для медицинского применения в ГБУЗ «ПКСПК» не используются.</p> <p>Для сведения доноров данная информация размещена на сайте в разделе «Документы»</p> <p>17)ГБУЗ «ПКСПК» не является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь пациентам. В соответствии со ст. 12 Федерального закона от 20.07.2012г. № 125-ФЗ «О донорстве крови и её компонентов» донором вправе быть лицо, не имеющее медицинских противопоказаний для сдачи крови и (или) её компонентов.</p> <p>Лекарственные препараты, отпускаемые населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой, в ГБУЗ «ПКСПК» не используются.</p> <p>Для сведения доноров данная информация размещена на сайте в разделе «Документы»</p>

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Проведённые мероприятия
	Разместить на информационных стендах информацию о перечне льготных лекарств	По результатам натурного наблюдения такая информация отсутствует	<p>ГБУЗ «ПКСПК» не является медицинской организацией, оказывающей первичную медико-санитарную помощь пациентам. В соответствии со ст. 12 Федерального закона от 20.07.2012г. № 125-ФЗ «О донорстве крови и её компонентов» донором вправе быть лицо, не имеющее медицинских противопоказаний для сдачи крови и (или) её компонентов. Льготные лекарственные препараты для медицинского применения в ГБУЗ «ПКСПК» не используются и не назначаются.</p> <p>Для сведения доноров данная информация размещена на сайте в разделе «Документы» и на информационном стенде на 1 этаже.</p>

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Проведённые мероприятия
	<p>Проверить актуальность информации на стенде и место расположения информационного стенда, а также способ организации размещения информации на нем. Информировать пациентов о возможности получить важные для них сведения с помощью информационного стенда.</p> <p>Разместить информацию о сайте на информационных стендах учреждения, информировать пациентов о полезных функциях сайта и содержании ключевых разделов (через сотрудников регистратуры и медицинский персонал).</p>	<p>50% пациентов при обращении в медицинскую организацию не обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации</p> <p>66% пациентов не заходили на официальный сайт медицинской организации перед обращением в медицинскую организацию.</p>	<p>Информационные стенды располагаются в фойе для доноров на 1-м и 2-м этажах. Информация на стендах актуальна. Устно в структурных подразделениях сотрудниками напоминает донорам о наличии такой информации на стендах.</p> <p>Данная информация о сайте находится на информационных стендах учреждения, медицинский персонал донорам сообщает о функциях сайта в устной форме и по телефону при обращении донора по телефонной связи.</p>

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Проведённые мероприятия
<i>В сфере комфортности условий и доступности получения услуг</i>			
	Оборудовать вход в приемное отделение приспособлениями для маломобильных групп населения (пандусы, поручни)	Натурное наблюдение выявило то, что вход в приемное отделение не приспособлен для маломобильных групп населения	ГБУЗ «ПКСПК» не имеет в структуре приёмного отделения. В приложении 2 Паспорта доступности объекта социальной инфраструктуры: входы в здание доступны полностью всем. Входы в здание расположены на уровне земли.
	Оборудовать помещения внутри учреждения поручнями на лестничных маршах.	Натурное наблюдение выявило отсутствие приспособлений для маломобильных групп населения (поручней на лестничных маршах)	<p>В соответствии со ст. 12 Федерального закона от 20.07.2012г. № 125-ФЗ «О донорстве крови и её компонентов» донором вправе быть лицо, не имеющее медицинских противопоказаний для сдачи крови и (или) её компонентов. Инвалиды и другие маломобильные группы населения в ГБУЗ «ПКСПК» не могут быть донорами (т.к. наличие у данной категории населения заболеваний являются абсолютным противопоказанием к донорству).</p> <p>Маломобильные группы населения обслуживаются в ГБУЗ «ПКСПК» только при сдаче образцов крови на анализы (платные медицинские услуги). Выделен кабинет для приёма этих групп населения на 1-м этаже.</p> <p>По итогам оценки состояния доступности в процессе паспортизации было принято решение по адаптации структурно-функциональных зон (далее – СФЗ).</p>

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Проведённые мероприятия
			<p>Варианты обслуживания маломобильных групп населения: 1 СФЗ - территория, прилегающая к зданию (участок); 2 СФЗ – вход (входы) в здание; 3 СФЗ - путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации); 4 СФЗ - целевого назначения, специально выделенная зона оказания услуг (кабинетная форма).</p> <p><u>При кабинетной форме обслуживания на первом этаже наличие поручней на лестничных маршах не нужно.</u></p>
	Обеспечить наличие горячей воды в туалете	По результатам натурного наблюдения, горячая вода отсутствует	Горячая вода есть.
	Установить специально оборудованную кабинку для инвалидов	Натурное наблюдение выявило отсутствие специально оборудованной кабинки для инвалидов.	Здание ГБУЗ «ПКСПК» построено в 1961 и в 1987г.г. Архитектурно-планировочное решение не позволяет установить специальную кабинку для инвалидов вследствие недостатка площадей.
	Обеспечить достаточную освещенность помещения	По результатам натурного наблюдения, освещенность помещения недостаточная	В производственных помещениях произведены замеры освещённости аккредитованным испытательным лабораторным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в ПК» 30.11.2017г. – освещённость соответствует нормам. В непроизводственных помещениях освещённость (санузлы для доноров, холлы) замерена 26.04.2018г. протокол № п4435 - освещённость соответствует нормам.

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Проведённые мероприятия
<i>В отношении времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги</i>			
	<p>Организовать работу пункта забора крови с соблюдением нормативного ожидания процедуры.</p>	<p>Опрошенные пациенты отмечают долгое ожидание в очереди для сдачи крови, компонентов крови (15% пациентов отметили время ожидания, равное 3 часам).</p>	<p>Время нахождения доноров в ГБУЗ «ЛКСПК» составляет от 1 до 3 часов. Этот период включает в себя всю процедуру заполнения документов (анкета донора, согласие на медицинское вмешательство, согласие на ВИЧ-обследование), заготовки компонентов крови, в том числе автоматическими методами (цитоферез и плазмоферез). Время от момента получения талона электронной очереди до вызова в регистратуру мониторируется. В действующих нормативных документах сведения о нормативном ожидании процедуры донации отсутствуют. Продолжительность ожидания зависит от количества доноров, пришедших одновременно для донации. Организованы мероприятия по снижению времени ожидания: электронная очередь доноров, наличие 5 рабочих мест регистраторов, оборудованных компьютерами. В соответствии со ст.186 Федерального закона от 30.12.2001г. № 197-ФЗ «Трудовой кодекс Российской Федерации» - « при сдаче крови и её компонентов работодатель сохраняет за работником его средний заработок за дни сдачи и предоставленные в связи с этим дни отдыха». Согласно ст.186 Федерального закона от 30.12.2001г. № 197-ФЗ «Трудовой кодекс Российской Федерации», «Инструкции по заполнению и ведению первичной</p>

№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Проведённые мероприятия
			<p>медицинской документации для учреждений службы крови» донору выдаётся справка (форма № 401/у), являющаяся основанием для освобождения донора от работы на время, затраченное на обследование.</p>
<p><i>В сфере доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации</i></p>			
	<p>Провести обучение или беседы с сотрудниками учреждения для поддержания необходимого уровня доброжелательности в общении с пациентами</p>	<p>Часть опрошенных пациентов не удовлетворена обслуживанием с точки зрения доброжелательности и вежливости персонала.</p>	<p>Регулярно проводятся занятия с сотрудниками по вопросам этики и деонтологии. Проведено профессиональное обучение сотрудников по вопросам конфликтологии работником Управления дополнительного среднего профессионального образования в декабре 2018г.</p>

Главный врач

О. С. Самовольникова

Председатель общественного совета при ГБУЗ «ЛКСПК»

К. Н. Гуренкова