

Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Государственное автономное учреждение здравоохранения «Артинская центральная районная больница»
(наименование организации)
За 2 квартал 2022 __ года

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Планный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
По результатам анкетирования в АПП 1 % из 40% возможных - Доля получателей услуг неудовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной в помещении медицинской организации на стендах	Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности Медицинской организации на информационном стенде во всех подразделениях учреждения в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"».	01.03.2022, далее постоянно	Руководители подразделений, в которых размещены информационные стенды Заведующая организационно-методическим кабинетом Непогодина И. В.	Официальный сайт и стенды подразделений МО приведены в соответствие с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"».	01.03.2022, далее постоянно
II. Комфортность условий предоставления услуг					
По результатам анкетирования: в АПП 1 % и в КСС 8% из 40% возможных - Превышение сроков ожидания предоставления медицинской услуги и диагностики услуг и диагностических исследований (единичные случаи)	1. Оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов с целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг. 2. Ежемесячный анализ сроков ожидания приема врача, диагностических исследований, плановой госпитализации на основании анкетирования получателей услуг. 3. Увеличение количества телемедицинских консультаций, в том числе врач-пациент	01.03.2022, далее постоянно	Заместитель главного врача по АПП Костюкова Т. П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Л.Г. Врач-педиатр районный Пецконова Л.М. Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И. В.	1. Процесс оформления и приема амбулаторных пациентов с целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг оптимизирован. 2. Сроки ожидания с момента обращения соблюдаются: приема участкового врача-терапевта - не более 24 часов с момента обращения, оказания ПМСП - не позднее 2-х часов, консультации врачей-специалистов - не более 14 дней (при подолжении на онкопатологию — не более 3-х дней), диагностических исследований — не более 14 дней (при подолжении на онкопатологию — не более 7-и дней), плановой госпитализации — не более 14 дней (онкопатологическим больным — не более 7-и дней) на основании анкетирования получателей услуг за I кв. 2022 г. (сводные данные по анкетированию за II кв. 2022 г. находятся в обработке). 3. Увеличение количества телемедицинских консультаций, в том числе врач-пациент. За IV кв. 2021 г. проведено 204 ТМК, за I и II кв. 2022 г. - 590 ТМК, 295 (увеличение на 44,6%).	01.03.2022, далее постоянно

По результатам анкетирования: в АПП 1% и в КСС 1% из 40% возможных - Доля получателей услуг удовлетворены комфортом условия предоставления услуг	Закупка системы волопоготовки для лечебного учреждения	4 квартал 2022	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Волков В.С. Заместитель по экономическим вопросам Кузнецова Е.В.	По результатам анкетирования пациентов за I кв. 2022 г. удовлетворенность пациентов по АПП — 100%, КСС - 98% (сводные данные по анкетированию за II кв. 2022 г. находятся в обработке)	
В					
ремонта поликлиники взрослой — в 2018 году и детской — в 2021 году, где проблемы с отсутствием санитарно-гигиенических помещений, состоянием санитарно-гигиенических помещений, санитарным состоянием помещений, навигацией, решены					

III. Доступность услуг для инвалидов

По результатам анкетирования: в АПП 8%, в КСС 24% - неудовлетворенность условиями доступности, позволяющих инвалидам получать услуги	В рамках проекта «Бережливая поликлиника» взрослая и детская оконченны капитальные работы по ликвидации барьеров — в 2018 году и детской — в 2021 году решены вопросы, а именно: выделено место стоянки для автотранспортированных средств инвалидов, имеются пандусы, поручни, адаптированный лифт, расширенные дверные проемы, сменные кресла-коляски, дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, при необходимости выделяются сопровождающие работники, возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому имеется.				
По результатам анкетирования: в АПП 7% - доля получателей услуг, неудовлетворенных доступностью услуг для инвалидов					

IV. Добросовестность, вежливость работников организации

По результатам анкетирования: в АПП 3%, в КСС 2% - доля получателей услуг, неудовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО, обеспечивающих как первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в МО, так и работников МО, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	1. Проведение заседаний Врачебной комиссии по разбору жалоб при учреждении по мере необходимости 1.1. Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи населению. 1.2. Проведение анонимного анкетирования пациентов, с учетом профиля специализации, по качеству оказания медицинской помощи - 1.3. Проведение семинара по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии 2. Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками регистратуры	Ежеквартально Постоянно Ежеквартально Ежеквартально	Заместитель главного врача по поликлинической работе Костюсова Т.П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Д.Г. Врач-педиатр районный Шелконогова Л.М. Заведующая организационно-методическим отделом Неполодина И.В. Руководители подразделений	1. Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи населению, проводится по мере поступления. За II кв. 2022 г. в ЛПУ поступило 3 обращения — все не обоснованные. Анонимное анкетирование пациентов проводится регулярно по качеству оказания медицинской помощи — удовлетворенность по АПП и КСС 100% (на основании анкетирования получателей услуг за I кв. 2022 г. (сводные данные по анкетированию за I кв. 2022 г. находятся в обработке). 1.3. Проведен семинар по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии с мед. работниками подразделения района. 2. Проведен обучающий семинар с работниками регистратуры.	Ежеквартально 22.06.2022 г. 26.05.2022 г.
--	--	--	---	---	---

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать МО для оказания медицинской помощи - в АПП - 93%, в КСС - 97%	Проведение анкетирования граждан получателей услуг на предмет удовлетворенности предоставляемыми услугами Проведение анализа обращения граждан		Заместитель главного врача по поликлинической работе Костюсова Т.П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Д.Г. Врач-педиатр районный Шелконогова Л.М. Заведующая организационно-методическим отделом Неполодина И.В. Руководители подразделений	Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи населению, проводится по мере поступления. За I кв. 2022 г. в ЛПУ поступило 3 обращения — все не обоснованные. Анонимное анкетирование пациентов проводится регулярно по качеству оказания медицинской помощи — удовлетворенность по АПП и КСС 100% (на основании анкетирования получателей услуг за IV кв. 2021 г. (сводные данные по анкетированию за I кв. 2022 г. находятся в обработке).	Ежеквартально
Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри МО - в АПП - 95%, в КСС - 95%	В рамках проекта «Бережливая поликлиника» взрослая и детская оконченны капитальные работы по ликвидации барьеров — в 2018 году и детской — в 2021 году решены вопросы, а именно — навигация в АПП обновлена. Установить дополнительную навигацию в стационаре Проведение анкетирования граждан получателей услуг на предмет удовлетворенности предоставляемыми услугами	1 кв. 2022 г. Ежеквартально	Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Д.Г. Главная медсестра Мантлыга С.Г. Заведующая организационно-методическим отделом Неполодина И.В. Руководители подразделений	- Дополнительная навигация в стационаре установлена. Анонимное анкетирование пациентов проводится регулярно по качеству оказания медицинской помощи — удовлетворенность по АПП — 100%, КСС - 98% (на основании анкетирования получателей услуг за I кв. 2022 г.) (сводные данные по анкетированию за II кв. 2022 г. находятся в обработке).	Ежеквартально

Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в МО - в АЛПТ - 94%, в КСС — 96%	Проведение анкетирования граждан получателей услуг на предмет удовлетворенности предоставленными услугами Повысить качество оказания медицинской помощи (своевременное прохождение курсов усовершенствования медицинским персоналом)	Ежеквартально Постоянно	Заместитель главного врача по поликлинической работе Костусова Т. П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Л. Г. Врач-педагог районный Шелеконова Л. М. Руководители подразделений Начальник отдела кадров Чебыкина М. А.	- Анонимное анкетирования пациентов проводится регулярно по качеству оказания медицинской помощи — удовлетворенность по АЛПТ — 100%, КСС - 98% (на основании анкетирования получателей услуг за I кв. 2022 г.) (сводные данные по анкетированию за II кв. 2022 г. находятся в обработке) В соответствии с планом прошли курсы усовершенствования медицинского персонала: врачи 10 человек, средний медперсонал — 31 человек.	Ежеквартально Постоянно
---	---	----------------------------	---	---	----------------------------

Главный врач ГАУЗ СО «Артинская ЦРБ»

Исполнитель: Непогодина И. В., тел.: 8(343 91)6-42-55, доб. 103



Худяков В. А.