

**Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
Государственное автономное учреждение здравоохранения «Артинская центральная районная больница»
(наименование организации)
За III квартал 202_4__ год**

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	Плановый 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
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы					
По результатам анкетирования в АПП 1% - Доля получателей услуг недовольны открытостью, полнотой и доступностью информацией, размещенной в помещении медицинской организации на стендах	Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности медицинской организации на информационных стендах 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"».	01.03.2024, 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"».	01.03.2024, далее постоянно
II. Комфортность условий предоставления услуг					
По результатам анкетирования: в АПП 5% Превышение сроков ожидания предоставления медицинских услуг и диагностических исследований (единичные случаи)	1. Оптимизации процесса оформления и приема амбулаторных пациентов с целью сокращения времени ожидания предоставления медицинских услуг.	01.03.2024, далее постоянно	Заместитель главного врача по АПП Костоусова Т.П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Л.Г. Врач-педиатр районный Щелконогова 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.	01.03.2024, далее постоянно

	2. Ежемесячный анализ сроков ожидания приема врача, диагностических исследований, на основании анкетирования получателей услуг.			2. Сроки ожидания с момента обращения соблюдаются: приема участкового врача-терапевта - не более 24 часов с момента обращения, оказание ГМСП - не позднее 2-х часов, консультация врачей-специалистов - не более 14 дней (при подозрении на онкопатологию — не более 3-х дней), диагностических исследований — не более 14 дней (при подозрении 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. 2024 г. удовлетворенность составляет 100% (сводные данные по анкетированию за II кв. 2024 г. находятся в обработке).	
	3. Увеличение количества телемедицинских консультаций, в том числе врач-пациент			3. Увеличение количества телемедицинских консультаций, в том числе врач-пациент: За II кв. 2024 г. - 351 ТМК, за III кв. 2024г. - 355 ТМК (увеличение на 1,14%).	
По результатам анкетирования: в АПП 5% Доля получателей услуг неудовлетворенны комфортом условий предоставления услуг	Закупка системы водоподготовки для лечебного учреждения	4 квартал 2024	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Волков В.С. Заместитель по экономическим вопросам Кузнецова Е.В.		
	ГАУЗ СО «Артинская ЦРБ» участвует в проекте «Бережливая поликлиника», где в рамках проекта во взрослой и детской поликлиниках проведены капитальные ремонты 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.	1 квартал 2024	Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В. Руководители подразделений	По результатам анкетирования пациентов за II кв. 2024 г. удовлетворенность пациентов по АПП и КСС составляет 100% (сводные данные по анкетированию за III кв. 2024 г. находятся в обработке)	Ежеквартально
III. Доступность услуг для инвалидов					
По результатам анкетирования: в АПП 8%, в КСС 8% - неудовлетворенность условиями доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	В рамках проекта «Бережливая поликлиника» взрослая и детская проведены капитальные ремонты поликлиник взрослой — в 2018 году и детской — в 2021 году решены вопросы, а именно: выделено место стоянки для автотранспортных 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 (закреплено внутренним приказом МО), возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому имеется.				
По результатам анкетирования: в АПП 6% - доля получателей услуг, неудовлетворенных доступностью услуг для инвалидов					
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации					

По результатам анкетирования: в АПП 5%, 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.	Постоянно	Заместитель главного врача по поликлинической работе Костоусова Т.П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Л.Г. Врач-педиатр районный Щелконогова Л.М. Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В. Руководители подразделений	1. Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи населению, проводится по мере поступления. За III кв. 2024 г. в ЛПУ поступило 1 обращение — не обоснованное.	Постоянно
	1.2. Проведение анонимного анкетирования пациентов, с учетом профиля специализации, по качеству оказания медицинской помощи.	Ежеквартально	Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В. Руководители подразделений	Анонимное анкетирования пациентов проводится регулярно по качеству оказания медицинской помощи — удовлетворенность по АПП и КСС 100% за II кв. 2024 г. (сводные данные по анкетированию за III кв. 2024 г. находятся в обработке)	Ежеквартально
	1.3. Проведение семинара по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии	Ежеквартально	Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В.	Проведен семинар по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии с мед. работниками района.	25.09.2024 г.
	2. Проведение обучающих семинаров и тренингов с работниками регистратуры	Ежеквартально	Заместитель главного врача по поликлинической работе Костоусова Т.П. Врач-педиатр районный Щелконогова Л.М.	2. Проведен обучающий семинаров с работниками регистратуры детской и стоматологической поликлиник.	19.09.2024 г.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					
По результатам анкетирования: в АПП — 1% и в КСС — 1% - Доля получателей услуг, которые не готовы рекомендовать МО для оказания медицинской помощи	1. Проведение анкетирования граждан получателей услуг на предмет удовлетворенности предоставленными услугами	Ежеквартально	Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В. Руководители подразделений	1. Анонимное анкетирования пациентов проводится регулярно по качеству оказания медицинской помощи — удовлетворенность по АПП и КСС 100% за II кв. 2024 г. (сводные данные по анкетированию за III кв. 2024 г. находятся в обработке)	Ежеквартально

	2. Проведение анализа обращений граждан	Постоянно	Заместитель главного врача по поликлинической работе Костоусова Т.П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Л.Г. Врач-педиатр районный Щелконогова Л.М. Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В. Руководители подразделений	2. Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи населению, проводится по мере поступления. За III кв. 2024 г. в ЛПУ поступило 1 обращение — не обоснованное	Постоянно
По результатам анкетирования: - в АПП - 1%, в КСС — 1% - Доля получателей услуг, не удовлетворенных навигацией внутри МО	1. В рамках проекта «Бережливая поликлиника» взрослая и детская окончены капитальные ремонты поликлиник взрослой — в 2018 году и детской — в 2021 году решены вопросы, а именно — навигация в АПП обновлена.				
	2. Установить дополнительную навигацию в стационаре	1 кв. 2024 г.	Главная медицинская сестра Мангилева С.Г.	2. Дополнительная навигация в стационаре установлена.	1 кв. 2024 г.
	3. Проведение анкетирования граждан получателей услуг на предмет удовлетворенности предоставленными услугами	Ежеквартально	Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В. Руководители подразделений	1. Анонимное анкетирования пациентов проводится регулярно по качеству оказания медицинской помощи — удовлетворенность по АПП и КСС 100% за II кв. 2024 г. (сводные данные по анкетированию за III кв. 2024 г. находятся в обработке)	Ежеквартально
По результатам анкетирования: - в АПП - 2%, в КСС — 1% - Доля получателей услуг, в целом, не удовлетворенных условиями оказания услуг в МО	1. Проведение анкетирования граждан получателей услуг на предмет удовлетворенности предоставленными услугами	Ежеквартально	Заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В. Руководители подразделений	1. Анонимное анкетирования пациентов проводится регулярно по качеству оказания медицинской помощи — удовлетворенность по АПП и КСС 100% за II кв. 2024 г. (сводные данные по анкетированию за III кв. 2024 г. находятся в обработке)	Ежеквартально
	2. Повысить качество оказания медицинской помощи (своевременное прохождение курсов усовершенствования медицинским персоналом)	Ежеквартально	Заместитель главного врача по поликлинической работе Костоусова Т.П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Л.Г. Врач-педиатр районный Щелконогова Л.М., заведующая организационно-методическим отделом Непогодина И.В. Руководители подразделений Начальник отдела кадров Чебыкина М.А.	2. В соответствии с планом в III кв. 2024 г. прошли курсы усовершенствования медицинский персонал: врачи - 3, средний медперсонал — 14.	Ежеквартально

Главный врач ГАУЗ СО «Артинская ЦРБ»

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



Худяков В.А.