

**Отчет по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг  
Государственное автономное учреждение здравоохранения «Арпическая центральная районная больница»  
(наименование организации)  
За 3 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	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
По результатам анкетирования в АПП 1% из 40% возможных - Доля получателей услуг неудовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной в информационных ресурсах организации на стендах	Привести содержание и форму предоставления информации о деятельности медицинской организации на информационном стенде по всем подразделениям 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 медицинской организации, 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 Негодина 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 медицинской организации, 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
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
По результатам анкетирования в АПП 1% и в КСС 8% из 40% возможных - Превышение сроков ожидания предоставления медицинских услуг и диагностических исследований (единичные случаи)	1. Оптимизация 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 Д.Г. Врач-педиатр районный Педконотова Д.М. Заведующая организационно-методическим отделом Негодина И.В.	1. Продолс 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, оказание ПМСП - не более 2-х часов, консультация врачей-специалистов - не более 14 дней (при подорожнии на онкологологию — не более 3-х дней) диагностических исследований — не более 7-14 дней (при подорожнии на онкологологию — не более 7-14 дней), плановой госпитализации — не более 14 дней (онкологическим больным — не более 7-и дней) на основании анкетирования получателей услуг за II кв. 2022 г. (сводные данные по анкетированию за III 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, за III кв. - 274 (увеличение на 3,7%).	01.03.2022, далее постоянно

По результатам анкетирования: в АПП 1% и в КСС 1% из 40% возможных - Доля получателей услуг неудовлетворенны комфорностью условий предоставления услуг	Закупка системы водоподготовки для лечебного учреждения  В рамках проекта «Бережливая поликлиника» взрослых и детская оконченны капитальные работы поликлиник 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	4 квартал 2022	Заместитель главного врача по хозяйственным вопросам Волков В.С. Заместитель по экономическим вопросам Кузнецова Е.В.	По результатам анкетирования пациентов за II кв. 2022 г. удовлетворенность пациентов по АПП — 100%, КСС - 98% (сводные данные по анкетированию за III кв. 2022 г. находятся в обработке)
--	---	----------------	--	--

**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» взрослых и детская оконченны капитальные работы 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, смонтированы пандусы, 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.			
--	--	--	--	--

**IV. Добровольность, 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, получателей услуг, 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 Целконотова Л.М. Заведующая организационно-методическим отделом Непологина И.В. Руководители подразделений	1. Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи населению, проводится по мере поступления. За III кв. 2022 г. в ЛПУ поступило 2 обращения — признаны не обоснованными. Анонимное анкетирование пациентов проводится регулярно по качеству оказания медицинской помощи — удовлетворенность по АПП-100% и КСС — 98% (на основании анкетирования получателей услуг за II кв. 2022 г. (сводные данные по анкетированию за III кв. 2022 г. находятся в обработке). 1.3. Проведен семинар по вопросам соблюдения норм медицинской этики и деонтологии с мед. работниками отделения стационара. 2. Проведен обучающий семинар с работниками регистратуры.  25.08.2022 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 обращений граждан	Ежеквартально 1 кв. 2022 г.	Заместитель главного врача по поликлинической работе Костюсова Т.П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Д.Г. Врач-педиатр районный Целконотова Л.М. Заведующая организационно-методическим отделом Непологина И.В. Руководители подразделений	Анализ обращений граждан, при оказании медицинской помощи населению, проводится по мере поступления. За III кв. 2022 г. в ЛПУ поступило 2 обращения — оба не обоснованные. Анонимное анкетирование пациентов проводится регулярно по качеству оказания медицинской помощи — удовлетворенность по АПП и КСС 100% (на основании анкетирования получателей услуг за II кв. 2022 г. (сводные данные по анкетированию за III кв. 2022 г. находятся в обработке).  - Дополненная 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 II кв. 2022 г.) (сводные данные по анкетированию за III 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» взрослых и детская оконченны капитальные работы поликлиник взрослой — 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			
---	--	--	--	--

Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в МО - в АПП - 94%, в КСС — 96%	Проведение анкетирования граждан получателей услуг на предмет удовлетворенности представленными услугами Повысить качество оказания медицинской помощи (современное прохождение курсов усовершенствования медицинским персоналом)	Ежеквартально Постоянно	Заместитель главного врача по организационной работе Костюкова Т.П. Заместитель главного врача по медицинской части Иванченко Л.Г. Врач-педиатр районный Целконотова Л.М. Руководители подразделения Начальник отдела кадров Чебыкина М.А.	- Анонимное анкетирование пациентов проводится регулярно по качеству оказания медицинской помощи — удовлетворенность по АПП — 100%, КСС - 98% (на основании анкетирования получателей услуг за II кв. 2022 г.) (свои данные по анкетированию за III кв. 2022 г. - не приводятся в обработке). В соответствии с планом прошли курсы усовершенствования медицинского персонала: врачи - 18 человек, средний медицинский персонал - 39 человек.	Ежеквартально Постоянно
--	--	----------------------------	---	---	----------------------------

**Главный врач ГАУЗ СО «Артурская ЦРБ»**

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

**Хуликов В.А.**

