



Утверждаю  
Главный врач ГАУЗ АО  
«Городская поликлиника № 4»  
Н.Г.Дубоделова

Отчет о проведенных мероприятиях по улучшению качества работы  
в ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4» за 2017 год

№ п/п	Показатель, характеризующий общий критерий оценки качества оказания услуг ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4»	Мероприятия, которые проведены в 2017 году.
I.	<p><b>Открытость и доступность информации о ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4»:</b></p> <p>1. Наполнение официального сайта медицинской организации, согласно приказа МЗ РФ 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 РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ».</p> <p>2. Поддержание непрерывной работы обратной связи с потребителем услуг в сфере здравоохранения (прием обращений граждан и организаций в электронном виде на сайте учреждения)</p>	<p>1. Постоянно пополняется и модернизируется официальный сайт ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4», согласно приказа МЗ РФ 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 РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ».</p> <p>2. Имеется возможности размещения электронных писем (обращений) граждан на сайте поликлиники для обратной связи.</p> <p>3. Постоянно ведется работа по наполнению и обновлению информационных стендов поликлиники (здоровый образ жизни, ДЛО, ВМП, и т.д.).</p> <p>4. Работает общественный совет, в который вошли пациенты медицинской организации находящиеся в настоящее время на заслуженном отдыхе.</p>

	<p>3. Наполнение информационных стендов в медицинском учреждении.</p> <p>4. Продолжить работу Общественного совета. Работа со старшими домов.</p>	
<p><b>II.</b></p>	<p><b>Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения:</b></p> <p>1. Обход главного врача, заместителей главного врача, заведующих отделениями, главной медицинской сестры, старших медицинских сестер отделений по медицинскому учреждению по соблюдению время приема пациентов и информированности пациентов о задержке время приема (тяжелый пациент, оказание неотложной помощи и т.д.)</p> <p>2. Мониторинг записи на прием к врачам всех специальностей на утренних планерных совещаниях у главного врача.</p> <p>3. Ввести должность медицинского координатора для сопровождения пациентов и информирования пациентов по возникающим вопросам (при наличие штатной единицы в 2017 году).</p> <p>4. Оборудовать кабинеты информационными табличками (в том числе по Брайлю).</p>	<p>1.Администрацией поликлиники проводятся обходы по соблюдению время приема пациентов с целью контроля по доступности услуг.</p> <p>2.Проводится ежедневный мониторинг записи на прием к врачам всех специальностей на утренних планерных совещаниях у главного врача. В случае необходимости проводится работа для улучшения сроков доступности на прием.</p> <p>3. Имеется сотрудник, ответственный по обеспечению сопровождения пациентов и информирования пациентов по возникающим вопросам (медицинский координатор).</p> <p>Установлен кондиционер в холле 2 этажа.</p> <p>Постоянно обновляется медицинская мебель в кабинетах поликлиники.</p> <p>Обновляется по мере потребности тактильная плитка в помещениях поликлиники.</p> <p>4. Оборудован кабинет офтальмолога информационной (специализированной) таблицей.</p>
<p><b>III.</b></p>	<p><b>Время ожидания медицинской услуги:</b></p> <p>1. Мониторинг соблюдения сроков ожидания, назначенного диагностического обследования и сроков выдачи результатов диагностического исследования.</p> <p>2. Мониторинг времени приема врачами всех специальностей.</p>	<p>1. Ежедневно в рабочие дни проводится мониторинг времени ожидания приема, диагностического исследования и выдачи результата диагностического исследования, сроки ожидания соответствуют нормативным, согласно территориальной программе оказания бесплатной медицинской помощи.</p> <p>2. Проводится анализ книги жалоб и предложений по всем имеющимся вопросам, в том числе и вопросам ожидания времени медицинской услуги (ежемесячно).</p>

<p><b>IV.</b></p>	<p><b>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение плановых семинаров для работников ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 4» по вопросам этики и деонтологии медицинского работника.</li> <li>2. Мониторинг качества информирования врачом пациента о состоянии его здоровья, необходимости и объеме обследования, приеме лекарственных средств, способах медицинской реабилитации и дальнейшем плане наблюдения.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проводятся семинары с сотрудниками поликлиники, с врачами по вопросам соблюдения этики и деонтологии на рабочем месте.</li> <li>2.Администрацией поликлиники проводится мониторинг об информировании пациента о своем состоянии здоровья. А так же наличие информированного добровольного согласия при выборе врача и медицинской организации.</li> </ol> <p>При работе комиссии по начислению заработной платы учитывается в критериях наличие жалоб от пациентов. По данным критериям производятся выплаты стимулирующего характера медицинским работникам по результатам месяца.</p>
<p><b>V.</b></p>	<p><b>Удовлетворенность оказанными услугами в ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 4»:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечение возможности заполнения анкеты на бумажном носителе.</li> <li>2. Обеспечение работы со средствами массовой информации: статьи в печатных изданиях, выступление на телевиденье.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.В достаточном количестве имеются анкеты на бумажном носителе в регистратуре и дневном стационаре</li> <li>2. Ведется работа со СМИ постоянно (статьи, выступления).</li> </ol>

Рекомендации Общественного совета общественных организаций по защите прав пациентов и независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями Амурской области приняты к сведению. Устранено замечание об отсутствие анкет на бумажном носителе в поликлинике. В настоящее время имеется достаточное количество анкет в ГАУЗ АО «ГП №4».