



Утверждаю  
Главный врач ГАУЗ АО  
«Городская поликлиника № 3»  
С. Бурлаков

Отчет о проведенных мероприятиях по улучшению качества работы  
в ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3» за второе полугодие 2016 года

№ п/п	Показатель, характеризующий общий критерий оценки качества оказания услуг ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3»	Мероприятия, которые проведены за 2-ое полугодие 2016 года.
I.	Открытость и доступность информации о ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3»	<p>1. Оформлен официальный сайт ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3», 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. Все структурные подразделения обеспечены анкетами на бумажном носителе для заполнения населением, с последующим анализом на общественном совете медицинской организации и дальнейшим принятием мер.</p> <p>3. Обновлено информационные стенды по ДЛО, обновлены телефоны «горячей линии», размещены на стендах правила получения медицинской услуги в организации, размещена территориальная программа оказания бесплатной медицинской помощи.</p> <p>4. Ведется работа по обеспечению возможности размещения электронных писем граждан на сайте поликлиники.</p> <p>5. Приказом № 511 от 20.07.2016г. по медицинскому учреждению определены члены общественного совета, в который вошли пациенты медицинской организации и бывшие медицинские работники, находящиеся в настоящее время на заслуженном отдыхе.</p> <p>6. Утвержден план заседаний общественного совета на 2 полугодие 2016 года (23.09.2016г, 23.12.2016г).</p>

II.	<b>Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения.</b>	<p>1. На руки пациенту выдается талон на прием к врачу (бумажный носитель) с полной распечаткой номера кабинета, времени приема, с указанием специальности, ФИО врача, фамилии пациента.</p> <p>2. Проводится ежедневный мониторинг записи на прием к врачам всех специальностей на утренних планерных совещаниях у главного врача.</p> <p>3. Туалетные комнаты оснащены предметами личной гигиены (жидкое мыло, туалетная бумага и т.д.), на 1 этаже поликлиники.</p> <p>4. В обязанности старшего регистратора введено составление графика дежурств сотрудников регистратуры по обеспечению сопровождения пациентов и информирования пациентов по возникающим вопросам.</p> <p>5. Проведен косметический ремонт холлов 1,2,3,4,5 этажей, лестничных маршей.</p> <p>6. Увеличено количество мест для ожидания приема перед каждым кабинетом врача в медицинской организации.</p>
III.	<b>Время ожидания медицинской услуги.</b>	<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. Размещено и функционирует телевизионное табло в регистратуре, холлах 1-го, 2-го, 4-го этажей поликлиники.</p> <p>3. Проводится анализ книги жалоб и предложений по всем имеющимся вопросам, в том числе и вопросам ожидания времени медицинской услуги (ежемесячно).</p>
IV.	<b>Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации.</b>	<p>1. Проводится ежемесячный мониторинг качества информирования врачом пациента о состоянии здоровья, плане обследования, лечения и дальнейшей медицинской реабилитации.</p> <p>2. Проведена коррекция оценки труда медицинских работников по критериям, в которые внесены: наличие жалоб от пациентов. По данным критериям производятся выплаты стимулирующего характера медицинским работникам по результатам месяца.</p> <p>3. 16.02.2016г. проведен семинар по вопросам соблюдения Медицинской этики и деонтологии.</p>
V.	<b>Удовлетворенность оказанными услугами в ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3»</b>	<p>1. Проведение ежедневного анкетирования пациентов на бумажном носителе по вопросам удовлетворенности медицинской помощью в медицинской организации.</p> <p>2. Проведено производственное совещание ГАУЗ АО «Городская поликлиника № 3» от 26.07.2016 г., по вопросам общественного мнения о работе поликлиники, разработаны меры по устранению выявленных недостатков.</p>

		3. Проведение работы со средствами массовой информации выступление на телевиденье ( четыре), статьи в печатных изданиях ( девять)
--	--	---