

**АКТ ПРОВЕРКИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ в Нижегородской области
(далее – НОК)
в ГБУЗ НО «Чкаловская центральная районная больница»**

Наименование МО	Выявленные замечания	Предложения по устранению замечаний	Срок исполнения	Ответственные (Руководитель МО)	Выполнение плана рекомендаций
В амбулаторных условиях					
ГБУЗ НО "Чкаловская центральная районная больница"	Неудовлетворенность качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях МО;	Организовать работу по формированию информационных стендов в медицинской организации с информацией о ее работе, порядке предоставления медицинских услуг;	1 квартал 2018 года	Главный врач: Ширшикова Елена Ивановна	Актуализирована информация МО на сайте.
	Неудовлетворенность качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте МО;	Организовать наполнение сайта в соответствии с приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н и приказом минздрава Нижегородской области от 14.04.2017 № 681	1 квартал 2018 года		Сформированы информационные стенды в подразделениях ЛПУ о её работе, порядке предоставления медицинских услуг.
	Сложность записи на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию;	Организовать запись на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию;	1 квартал 2018 года		Организовано наполнение сайта в соответствии с Приказом Минздрава РФ №956 от 30.12.2014г. и приказом минздрава Нижегородской обл. № 681 от 14.04.2017г.
	Недостаточная доступность записи на прием к врачу по телефону, через сеть «Интернет», в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме;	Организовать возможность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении;	1 квартал 2018 года		Организован прием пациентов в установленные сроки. Инфомат работает. Организована электронная запись на прием к врачу в регистратуре, при первом обращении.
	Неудовлетворенность потребителей услуг условиями пребывания	Проработать вопрос улучшения условий пребывания в МО;	1 квартал 2018 года		Установлены дополнительные скамейки в холле

	в МО;				поликлиники, установлены указатели кабинетов.
	Неудовлетворенность условиями пребывания в МО для лиц с ограниченными возможностями;	Проработать вопрос улучшения условий пребывания для лиц с ограниченными возможностями;	1 квартал 2018 года		Организовано перемещение лиц с ограниченными возможностями по территории МО.
	Неудовлетворенность сроком ожидания диагностического исследования с момента получения направления;	Обеспечить срок ожидания проведения диагностического исследования в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и приема врачом;	1 квартал 2018 года		Срок ожидания проведения диагностического исследования в соответствии с ТППГ.
	Несоблюдение времени приема врача, установленного по записи;	Проработать вопрос соблюдения установленных сроков приема врачом;	1 квартал 2018 года		Прием пациентов осуществляется с соблюдением установленных сроков приема врачом, указанных в талоне амбулаторного приема.
	Несоблюдение времени проведения диагностического исследования, установленного по записи;	Проработать вопрос соблюдения установленных сроков проведения диагностических исследований;	1 квартал 2018 года		Срок ожидания проведения диагностического исследования в соответствии с ТППГ.
	Неудовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью и вежливостью медицинских работников МО;	Провести курс семинаров для медицинских работников по вопросу соблюдения норм этики и деонтологии;	1 квартал 2018 года		Проведены семинары для медицинских работников по вопросу соблюдения норм этики и деонтологии.
	Неудовлетворенность потребителей услуг компетентностью медицинских работников МО;	Проводить разъяснительные беседы с врачами по вопросам предоставления пациентам информации о состоянии здоровья, даче рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации, выдаче выписок,	1 квартал 2018 года		Проведены беседы с врачами по вопросам предоставления пациентам информации о состоянии здоровья, даче рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации,

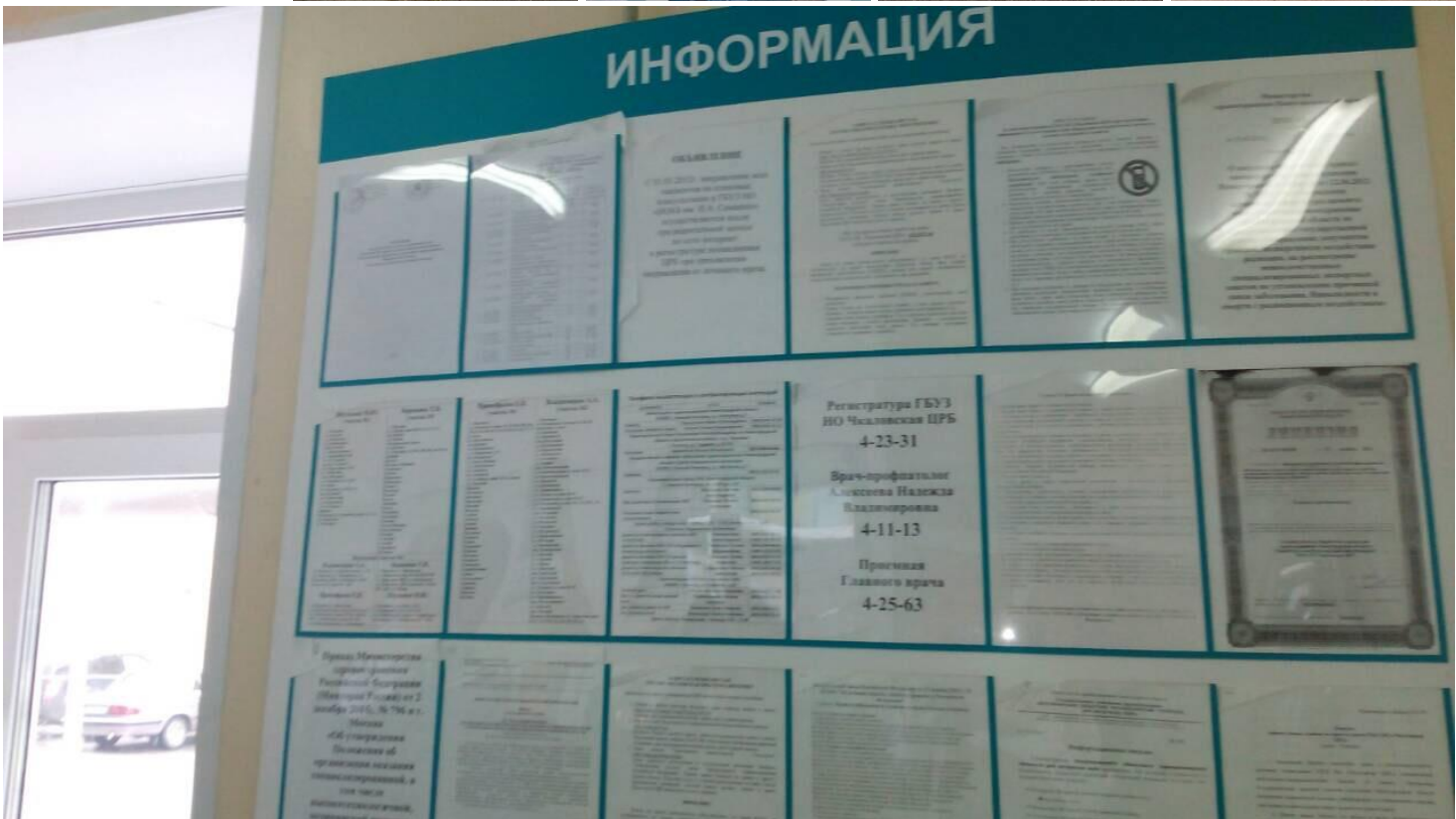
	Неудовлетворенность оказанными услугами в МО	рецептов; Проработать вопрос по улучшению качества предоставления услуг в МО	1 квартал 2018 года		выдаче выписок, рецептов Вопросы качества предоставления услуг на постоянном контроле гл.врача.
--	----------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

В условиях стационара

ГБУЗ НО "Чкаловская центральная районная больница"	Отсутствие на официальном сайте МО способов обратной связи.	Обеспечить наличие обратной связи на официальном сайте МО.	1 полугодие 2018 года	Главный врач: Ширшикова Елена Ивановна	Наличие обратной связи на сайте МО обеспечено.
	Неудовлетворенность потребителей услуг, качеством и полнотой информации о работе МО и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях МО	Организовать работу по формированию информационных стендов в МО с информацией о её работе и порядке предоставления медицинских услуг.	1 квартал 2018 года		Сформированы информационные стенды в подразделениях ЛПУ о её работе, порядке предоставления медицинских услуг.
	Неудовлетворенность потребителей услуг, качеством и полнотой информации о работе МО и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте МО.	Организовать наполнение сайта в соответствии с Приказом Министерства Здравоохранения РФ от 30.12.2014 №956н и приказом МЗ Нижегородской области от 14.04.2017 №681	1 квартал 2018 года		Сформированы информационные стенды в подразделениях ЛПУ о её работе, порядке предоставления медицинских услуг.
	Неудовлетворенность потребителей услуг условиями пребывания в МО.	Проработать вопрос об улучшении условий пребывания в МО.	1 квартал 2018 года		Организовано наполнение сайта в соответствии с Приказом Минздрава РФ №956 от 30.12.2014г. и приказом минздрава Нижегородской обл. № 681 от 14.04.2017г.
	Неудовлетворенно				

	<p>сть потребителей услуг качеством питания в МО.</p> <p>Неудовлетворенность потребителей услуг необходимостью оплачивать назначенные диагностические исследования.</p> <p>Неудовлетворенность потребителей услуг необходимостью оплачивать назначенные лекарственные средства.</p> <p>Неудовлетворенность условиями пребывания лиц с ограниченными возможностями.</p> <p>Неудовлетворенность сроками ожидания в приемном отделении</p> <p>Неудовлетворенность потребителей услуг средним сроком ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию.</p> <p>Неудовлетворенность потребителей услуг нарушением сроков плановой госпитализации.</p> <p>Неудовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью и вежливостью</p>	<p>Проработать вопрос об улучшении качества питания.</p> <p>Проработать вопрос о предоставлении диагностических исследований назначенных врачом по ТППГ.</p> <p>Проработать вопрос о предоставлении лекарственных средств назначенных врачом по ТППГ.</p> <p>Проработать вопрос об улучшении условий пребывания лиц с ограниченными возможностями.</p> <p>Проработать вопрос сокращения времени ожидания в приемном покое</p> <p>Проработать вопрос о сокращении среднего срока ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию относительно сроков, установленных ТППГ.</p> <p>Проработать вопрос обеспечения госпитализации в срок установленный в ТППГ.</p> <p>Провести курс семинаров для медицинских работников по вопросу соблюдения норм этики и</p>	<p>1 квартал 2018 года</p> <p>1 полугодие 2018 года</p> <p>1 квартал 2018 года</p> <p>1 квартал 2018 года</p> <p>1 квартал 2018 года</p> <p>1 квартал 2018 года</p> <p>1 квартал 2018 года</p> <p>1 квартал 2018 года</p>		<p>Улучшено качество питания.</p> <p>Организовано выполнение диагностических исследований в соответствии с ТППГ.</p> <p>Организовано обеспечение пациентов лекарственными препаратами в соответствии с ТППГ.</p> <p>Организовано перемещение лиц с ограниченными возможностями по территории МО.</p> <p>Срок ожидания в приемном покое сокращены.</p> <p>Госпитализация пациентов проводится в соответствии со сроками указанных в ТППГ.</p> <p>Проведение плановой госпитализации в соответствии с ТППГ.</p> <p>Проведены семинары для медицинских работников по вопросу</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>работников в МО.</p> <p>Неудовлетворенность потребителей услуг компетентностью работников МО.</p> <p>Неудовлетворенность потребителей услуг оказанными услугами.</p> <p>Неудовлетворенность потребителей услуг действиями персонала по уходу в МО.</p>	<p>деонтологии.</p> <p>Проводить разъяснительные беседы с врачами по вопросам предоставления пациентам информации о состоянии здоровья, даче рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации, выдаче выписок, рецептов.</p> <p>Проработать вопрос по улучшению качества предоставления услуг в МО.</p> <p>Проработать вопрос по улучшению качества ухода за потребителями услуг в МО.</p>	<p>1 квартал 2018 года</p> <p>1 квартал 2018 года</p> <p>1 квартал 2018 года</p>		<p>соблюдения норм этики и деонтологии.</p> <p>Проведены беседы с врачами по вопросам предоставления пациентам информации о состоянии здоровья, даче рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации, выдаче выписок, рецептов.</p> <p>Вопросы качества предоставления услуг на постоянном контроле гл.врача.</p> <p>Улучшено качество и уход за пациентами в стационарах.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



РАСПИСАНИЕ РАБОТЫ ВРАЧЕЙ

№ КАБ.	Ф.И.О.	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	№ КАБ.	Ф.И.О.	ПН	ВТ	СР	ЧТ
1	СЕДОВ О.В. НЕВРОЛОГ	13.00 - 14.00	13.00 - 14.00	13.00 - 14.00	13.00 - 14.00	13.00 - 14.00	15	АЛЕКСЕЕВ В.В. ХИРУРГ	13.00 - 14.00	13.00 - 14.00	13.00 - 14.00	13.00 - 14.00
3	АЛЕКСЕЕВА Н.В. ПРОФИПАТОЛОГ	13.00 - 15.00	13.00 - 15.00	13.00 - 15.00	13.00 - 15.00	13.00 - 15.00	15	МАКАРОВ А.И. ХИРУРГ	13.00 - 14.00	13.00 - 14.00	13.00 - 14.00	13.00 - 14.00
3	АЛЕКСЕЕВА Н.В. РАДИОВЕНЕРОЛОГ	8.00 - 12.00	8.00 - 12.00	8.00 - 12.00	8.00 - 12.00	8.00 - 12.00	15	НАЗОВЕВ А.И. ХИРУРГ, ОНКОЛОГ	13.00 - 15.00	13.00 - 15.00	13.00 - 15.00	13.00 - 15.00
4		8.00 - 14.00	8.00 - 14.00	8.00 - 14.00	8.00 - 14.00	8.00 - 14.00		БАХАРЕВ А.В. НАРКОЛОГ	8.00 - 15.30	8.00 - 15.30	8.00 - 15.30	8.00 - 15.30
8	ПЛАНИНА Е.С. ГИНЕКОЛОГ	8.30 - 15.00	8.30 - 15.00	8.30 - 15.00	8.30 - 15.00	8.30 - 15.00	18	ПРОКОФЬЕВА Е.П. ТЕРАПЕВТ	12.30 - 14.30	12.30 - 14.30	12.30 - 14.30	12.30 - 14.30
9	ЧЕРЕЗОВА В.И. ОФТАЛЬМОЛОГ	11.00 - 13.00	11.00 - 13.00	11.00 - 13.00	11.00 - 13.00	11.00 - 13.00	18		8.00 - 12.00	8.00 - 12.00	8.00 - 12.00	8.00 - 12.00
10	ВОРОНИНА Т.Н. ТЕРАПЕВТ	12.30 - 14.30	12.30 - 14.30	12.30 - 14.30	12.30 - 14.30	12.30 - 14.30	19	ВАСИЛЕНКО О.П. ОТОЛАРИНГОЛОГ	8.00 - 12.00	8.00 - 12.00	8.00 - 12.00	8.00 - 12.00
10	ШУЛЬПИН М.Ю. ТЕРАПЕВТ	8.00 - 12.00	12.30 - 14.30	12.30 - 14.30	8.00 - 12.00	8.00 - 12.00		ГРЕБЕНЩИКОВА Н.С. ЭНДОКРИНОЛОГ	12.30 - 14.30	12.30 - 14.30	12.30 - 14.30	12.30 - 14.30
11	ЭКГ (кабинет)	8.00 - 14.00	8.00 - 14.00	8.00 - 14.00	8.00 - 14.00	8.00 - 14.00	17		12.30 - 14.30	12.30 - 14.30	12.30 - 14.30	12.30 - 14.30