

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

Наименование МО	Выявленные замечания	Предложения по устранению замечаний	Срок исполнения	Ответственные (Руководитель МО)	Выполнение плана рекомендаций
В амбулаторных условиях					
ГБУЗ НО "Балахнинская 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: Парамонов Игорь Леонидович	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.
	Неудовлетворенность сроками ожидания приема врача с момента записи;	Сократить сроки ожидания приема врача в соответствии с ТПГГ;	1 квартал 2018 года		Организована запись на прием к врачу в регистратуре, при первом обращении в МО в соответствии с ТПГГ.
Недостаточная доступность записи на прием к врачу по телефону, через сеть «Интернет», в	Организовать возможность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети	1 квартал 2018 года	Организован прием пациентов в установленные сроки.		

	<p>регистратуре лично, лечащим врачом на приеме;</p> <p>Неудовлетворенность потребителей услуг условиями пребывания в МО;</p> <p>Неудовлетворенность условиями пребывания в МО для лиц с ограниченными возможностями;</p> <p>Неудовлетворенность сроком ожидания диагностического исследования с момента получения направления;</p> <p>Несоблюдение времени приема врача, установленного по записи;</p> <p>Несоблюдение времени проведения диагностического исследования, установленного по записи;</p> <p>Неудовлетворенность потребителей услуг доброжелательностью и вежливостью медицинских работников МО;</p> <p>Неудовлетворенность</p>	<p>Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении;</p> <p>Проработать вопрос улучшения условий пребывания в МО;</p> <p>Проработать вопрос улучшения условий пребывания для лиц с ограниченными возможностями;</p> <p>Обеспечить срок ожидания проведения диагностического исследования в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и приема врачом;</p> <p>Проработать вопрос соблюдения установленных сроков приема врачом;</p> <p>Проработать вопрос соблюдения установленных сроков проведения диагностических исследований;</p> <p>Провести курс семинаров для медицинских работников по вопросу соблюдения норм этики и деонтологии;</p> <p>Проводить</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>1 квартал 2018 года</p>		<p>Организована электронная запись на прием к врачу в регистратуре, при первом обращении.</p> <p>Установлены дополнительные скамейки в холле поликлиники, установлены указатели кабинетов.</p> <p>Организовано перемещение лиц с ограниченными возможностями по территории МО.</p> <p>Срок ожидания проведения диагностического исследования в соответствии с ТППГ.</p> <p>Прием пациентов осуществляется с соблюдением установленных сроков приема врачом, указанных в талоне амбулаторного приема.</p> <p>Срок ожидания проведения диагностического исследования в соответствии с ТППГ.</p> <p>Проведены семинары для медицинских работников по вопросу соблюдения норм этики и деонтологии.</p> <p>Проведены беседы</p>
--	---	---	--	--	--

	потребителей услуг компетентностью медицинских работников МО;	разъяснительные беседы с врачами по вопросам предоставления пациентам информации о состоянии здоровья, даче рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации, выдаче выписок, рецептов;	1 квартал 2018 года		с врачами по вопросам предоставления пациентам информации о состоянии здоровья, даче рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации, выдаче выписок, рецептов
	Неудовлетворенность оказанными услугами в МО	Проработать вопрос по улучшению качества предоставления услуг в МО	1 квартал 2018 года		Вопросы качества предоставления услуг на постоянном контроле гл.врача.

В условиях стационара

ГБУЗ НО "Балахнинская центральная районная больница"	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	Главный врач: Парамонов Игорь Леонидович	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.
	Неудовлетворенность потребителей	Проработать вопрос об	1 квартал		

	<p>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 доброжелательнос</p>	<p>улучшении качества питания.</p> <p>Проработать вопрос о предоставлении диагностических исследований назначенных врачом по ТПГГ.</p> <p>Проработать вопрос о предоставлении лекарственных средств назначенных врачом по ТПГГ.</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 ТПГГ.</p> <p>Проработать вопрос обеспечения госпитализации в срок установленный в ТПГГ.</p> <p>Провести курс семинаров для медицинских работников по вопросу</p>	<p>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>1 квартал 2018 года</p>		<p>Установлены дополнительные скамейки в холле стационара, установлены указатели кабинетов.</p> <p>Улучшено качество питания.</p> <p>Организовано выполнение диагностических исследований в соответствии с ТПГГ.</p> <p>Организовано обеспечение пациентов лекарственными препаратами в соответствии с ТПГГ.</p> <p>Организовано перемещение лиц с ограниченными возможностями по территории МО.</p> <p>Срок ожидания в приемном покое сокращены.</p> <p>Госпитализация пациентов проводиться в соответствии со сроками указанных в ТПГГ.</p> <p>Проведение плановой госпитализации в соответствии с</p>
--	--	---	--	--	--

	<p>тью и вежливостью 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>соблюдения норм этики и 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>ТППГ.</p> <p>Проведены семинары для медицинских работников по вопросу 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>
--	---	---	--	--	--

