Утверждаю
Главный врач ГАУЗ АО
«Амурский областной онкологический диспансер»
_____ С.Н. Леонтьева

Отчет о проведенных мероприятиях по улучшению качества работы медицинской организации ГАУЗ АО «Амурский областной онкологический диспансер» (ГАУЗ АО АООД), оказывающей амбулаторно – поликлиническую и стационарную помощь за второе полугодие 2016 года

№п/п	Показатели,характеризующий общий критерийрезультат оценки качества оказания услуг ГАУЗ АО АООД	Мероприятия, которые проведены за II полугодие 2016 года
1.	**Открытость и доступность информации о медицинской организации**	1.Наполнение официального сайта ГАУЗ АО АООД актуальной информацией по вопросам деятельности медицинской организации, в том числе имеющихся достижениях, согласно приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956 н "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 Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 2. ГАУЗ АО АООД обеспечен анкетами на бумажном носителе для заполнения населением, с последующим анализом на Общественном совете медицинской организации. 3.Обновлены информационные стенды в поликлинике и в стационаре, в том числе с размещением информации о порядке направления в онкодиспансер, с указанием обязательного клинического минимума.

		4. Приказом по медицинскому учреждению создан Общественный совет (Совет) в ГАУЗ АО АООД, с разработкой Положения и утверждением списка членов Общественного совета, с внесением изменений в список членов Общественного совета. 5. Проведение заседаний Общественного совета согласно плану работы Совета в ГАУЗ АО АООД на 2016 год.
2.	**Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья**	1.В ГАУЗ АО АООД установлен Call-центр в регистратуре, позволяющий: -оператору регистратуры по телефонной линии предоставлять информацию в формате горячей линии одновременно 3-м пациентам; -пациентам своевременно получить медицинские услуги; -медицинскому учреждению предоставить медицинские услуги; -осуществить информирование пациентов в случае переноса сроков лечения, явки на прием, других непредвиденных обстоятельств; -предоставлять населению справочную информацию о работе амбулаторно-поликлинического отделения, записи по телефону на прием к врачу, консультирование по платным услугам. 2.В поликлинике ведется аудиозапись всех разговоров оператора с пациентом, которая сохраняется в течение 3-х месяцев. 3.В целях повышения доступности специализированной медицинской помощи запись пациентов на повторные приемы, специальные методы лечения осуществляется непосредственно в кабинете специалиста и регистратуре оператором, согласно дате, указанной врачом амбулаторного приема. 4.В поликлинике и в стационаре проведен текущий ремонт коридоров, холла, кабинетов с установлением кондиционеров, новой мебели, телевизоров, кофе – машины (в стационаре) для комфортного ожидания приема врача, для комфортных условий пребывания в медицинском учреждении.
3.	**Время ожидания вочереди при получении медицинской услуг**	1.Размещено и функционирует табло при входе в поликлинику ГАУЗ АО АООД с размещением № кабинетов врачей, ФИО врачей, время приема.
4.	**Доброжелательность, вежливость и**	1.Проведен анализ книги жалоб и предложений по всем имеющимся

	компетентность работников медицинской организации	вопросам. 2.Проведен ежемесячный мониторинг качества информирования врачом пациента о состоянии здоровья, плане обследования, лечения и дальнейшей медицинской реабилитации.
5.	**Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации**	1.Проведено анкетирование пациентов за II полугодие 2016 года по вопросам удовлетворенностью медицинской помощи (удовлетворенность пациентов оказанными услугами работниками за 2016 год – 85 %).