

**Отчёт по исполнению плана по итогам независимой оценки качества за 2016**

№п/п	Наименование критерия оценки	Меры по улучшению	Результат
1.	Открытость, актуальность, доступность информации о медицинской организации, обратная связь: на сайте и в помещении	Размещение плана мероприятий по повышению доступности и качества оказания медицинской помощи, информирования граждан в сфере здравоохранения на сайте. Предоставления отчета о реализации плана мероприятий в МЗ КБР. Проведения анкетирования по изучению удовлетворенности качеством и удовлетворенности пациентов качеством и доступностью оказываемых медицинских услуг.	Выполнено 100 %  Выполнено 100 %  Выполнено 100 %
2.	Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения: запись на прием при первом обращении, доступность записи, условия для людей с ограниченными возможностями здоровья и т.д.	Время ожидания посещения врача в очереди не более 30-ти минут. Доступность записи на прием к врачу по телефону с использованием сети интернет, в регистратуре, посредством личного обращения к врачу. Улучшение качества питания больных.	Повышение качества обслуживания и оказываемых медицинских услуг на 90 %  Выполнено 100 %  Выполнено 95 %
3.	Повышение качества обслуживания.	Соблюдение в лечебно-диагностических отделениях порядков и стандартов оказания медицинской помощи. Обеспечение внутреннего контроля качества (ведения журналов контроля качества). Заседания врачебной комиссии по контролю качества. Использование телекоммуникационных технологий. Административные обходы. Широкое использование лапароскопической технологии в хирургии. Не допускать приобретение лекарственных препаратов и расходных материалов пациентами.	Выполнено 95 %  Выполнено 100 %  Широко используется лапароскопическая технология в хирургии. Не допускается приобретение лекарственных препаратов и расходных материалов пациентами.
4.	Доброжелательность и вежливость работников медорганизации, компетентность	Проведение обучающих семинаров для врачей и среднего медицинского персонала по вопросам этики и деонтологии приема пациентов. Разбор возникших случаев конфликта с пациентами с выработкой тактики по недопущению подобных ситуации впредь.	

5.	Удовлетворенность оказанными услугами	Проведение анкетирования в целях выявления степени удовлетворенности граждан качеством медицинского обслуживания. Информационное обеспечение пациентов на сайте ГБУЗ «ЦРБ», стендах, буклетов по пропаганде здорового образа жизни, необходимости прохождения диспансеризации, профилактика различных заболеваний. Активное посещение на дому хронических больных и лиц с ограниченными физическими возможностями.	Выполнено 100 %