



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ГАУЗ АО «АОЦСПИД»

Н.А.Липская

декабрь 2016

**Отчет о проведенных мероприятиях по улучшению качества работы
в ГАУЗ АО «Амурский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»
за II полугодие 2016 года**

№ п/п	Показатель, характеризующий общий критерий оценки качества услуг	Проведенные мероприятия
1.	Открытость и доступность информации о медицинской организации	<p>1.1. Официальный сайт ГАУЗ АО «АОЦСПИД» (в соответствии с приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н) пополнен информацией о правилах записи на первичный прием, сроках госпитализации, подготовке к диагностическим исследованиям.</p> <p>1.2. Обеспечена обратная связь с потребителями услуг: в доступном месте размещены бумажные анкеты для оценки пациентами качества оказанной ему медицинской помощи, во 2 полугодии 2016 года анкеты заполнили 23 пациента. Ведется прием обращений граждан и организаций (в том числе в электронном виде на официальном сайте), во 2 полугодии даны ответы на 12 обращений. Жалоб и обращений, касающихся качества оказанной медицинской помощи не зарегистрировано.</p> <p>1.3. На стенде, размещенном в учреждении, имеется актуальная информация об услугах, оказываемых в учреждении, времени и месте приема руководителя, врачей-специалистов.</p>
2.	Комфортность условий и доступность получения медицинских услуг	<p>2.1. В постоянном режиме осуществляется запись на врачебный прием пациента при первом обращении (по телефону, при личном общении). В сентябре 2016 года организована работа локальной электронной регистратуры (возможность записи на сайте учреждения).</p>

		2.2. Срок ожидания приема пациентами во II полугодии 2016 года не превышает 2 дней.
3.	Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги	3.1. Время ожидания врачебного приема в очереди во II полугодии 2016 года не превышает 30 мин., мониторинг ожидания приема проводится ежедневно. 3.2. Средний срок ожидания во II полугодии 2016 года пациентом проведения диагностического исследования – 3 дня, результата исследования – 8 дней.
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации	4.1. Проведено 2 семинара для медицинских работников ГАУЗ АО «АОЦСПИД» по вопросам соблюдения этики и деонтологии, сохранению врачебной тайны. Жалоб на допущенную со стороны сотрудников грубость, разглашение персональных данных и диагноза пациентов не зарегистрировано 4.2. В критериях оценки труда медицинских работников имеется показатель «отсутствие жалоб от пациентов». 4.3. Ведется в постоянном режиме мониторинг информирования врачом пациентов о состоянии здоровья, рекомендациях по диагностике и лечению.
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в медицинской организации	5.1. Ежеквартально проводится анализ анкетирования пациентов, за II полугодие 2016 года удовлетворенность пациентов оказанными услугами составила 100%. 5.2. Приказом по учреждению от 20.07.2016 № 46 утверждены положение и состав Общественного совета в ГАУЗ АО «АОЦСПИД». Во II полугодии 2016 года проведено 3 заседания (о подготовке мероприятий к Всемирному дню борьбы со СПИДом, подведение итогов работы в 2016 году и составление плана на 2017 год). 5.3. Изготовлены (совместно с ГТРК «Амур») и размещены в эфире 5 трехминутных роликов профилактической направленности по ВИЧ/СПИДу, ролик социальной рекламы. Тиражирована и распространена печатная продукция по вопросам ВИЧ/СПИДа. Охват населения информированием в 2016 году составил 80%.