

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ

ГАУЗ АО «Амурская областная детская клиническая больница»
по итогам анализа результатов анкетирования за май 2015 года
по вопросам удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в стационарных условиях

№	Содержание/мероприятия	Сроки исполнения	Ответственные
1	Разбор результатов анкетирования на совещаниях заместителей главного врача, заведующих отделениями и старших медицинских сестер, Совете по сестринскому делу, Совете по лечебному питанию	ежемесячно	заместители главного врача по клинико-экспертной работе, по лечебной работе, по хирургии, главная медицинская сестра
2	Учет пожеланий и замечаний респондентов при разработке меню-раскладок (в рамках нормативных документов по лечебному питанию)	ежемесячно	заместитель главного врача по лечебной работе, врач диетолог, заведующий производством
3	Проведение семинаров с медицинским персоналом по вопросам этики, деонтологии	в течение года	заместители главного врача по клинико-экспертной работе, по лечебной работе, по хирургии, главная медицинская сестра
4	Проведение врачебных и сестринских конференций по вопросам стандартизации, качества медицинской помощи	в течение года	заместитель главного врача по клинико-экспертной работе
5	Контроль предоставления пациентам (и/или законным представителям) в доступной форме полной информации о диагнозе, целях и методах оказания помощи, прогнозе заболевания	постоянно	заместители главного врача по клинико-экспертной работе, по лечебной работе, по хирургии, заведующие отделениями
6	Проведение анализа результатов анкетирования пациентов (законных представителей) по вопросам удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в стационаре	ежемесячно	заместитель главного врача по клинико-экспертной работе
7	Проведение заседаний врачебной комиссии по контролю качества и безопасности медицинской помощи	ежемесячно	заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, члены врачебной комиссии
8	Обеспечение работы официального сайта больницы, контроль актуализации информации	в течение года	заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, начальник отдела информатизации

Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе

Т.А. Маркина

**Анализ результатов анкетирования в ГАУЗ АО «Амурская областная детская клиническая больница»
по вопросам удовлетворенности качеством предоставления медицинских услуг в стационарных условиях
за май 2015 года**

Количество анкет	144	Результаты
Всего, из них поступили: - от госпитализированных пациентов (родителей); - на официальный сайт МЗ области; - на официальный сайт больницы; - в ящик для обращений	144 140 0 0 4	81,1% респондентов полностью удовлетворены качеством предоставления медицинских услуг в стационарных условиях. Среди причин неудовлетворенности опрошенными указываются: 8,5% - этико-деонтологические аспекты; 3,2% - недостаточно высокий уровень обеспечения условий пребывания; 0,8% - недостаточно высокий уровень организации питания; 6,4% - необходимость повышения уровня организации сестринского ухода за больными. Указаний на необходимость приобретения медикаментов и дополнительного платного обследования за счет личных средств пациентов в анкетах нет. В анкетах отмечены следующие пожелания и предложения по улучшению качества медицинских услуг в стационарных условиях: организация работы игровых комнат для детей в отделениях, увеличение времени прогулок для детей.

Заместитель главного врача
по клинико-экспертной работе



Т.А. Маркина