

**Анализ независимой оценки качества условий оказания услуг в ГУЗ
«Забайкальский краевой онкологический диспансер» за 2018 год**

Замечания по амбулаторным условиям: всего респондентов 57 человек.

По показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации» диспансер оценен на 95 баллов (макс-100). 5,9% респондентов не удовлетворены информацией, размещенной на сайте.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» медицинская организация получила 89 баллов. По времени ожидания предоставления услуг замечаний нет, сроки соответствуют Программе государственных гарантий, но 15% пациентов принимаются не по времени, установленному по записи, что создает очереди у кабинетов врачей. 1,7% респондентов не удовлетворены комфортностью условий, которые отметили отсутствие свободных мест ожидания.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» 5,8% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, которые отметили:

- отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

- дублирование надписей, знаков шрифтом Брайля;

По показателю «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» 3,5% не удовлетворены доброжелательностью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг.

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 5,3% респондентов не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

Замечания по стационарным условиям:

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» замечания:

- время ожидания плановой госпитализации превышает сроки, утвержденные Программой государственных гарантий и составляют 16 дней.
- 30% пациентов не удовлетворены питанием.

По показателю «Доступность услуг для инвалидов» 1,2% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, которые отметили отсутствие:

- выделенных мест стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

-дублирование надписей, знаков шрифтом Брайля;

По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 3% респондентов не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

Общественным советом проведен сравнительный анализ замечаний за 2016 и 2018 годы. В 2018 году замечания по показателю «Открытость и доступность информации об организации» равноценны 2016 году. Сроки ожидания приема врача с момента записи уменьшились и составляют 16 дней. Сроки ожидания диагностических исследований так же приведены в соответствие со сроками, утвержденными Программой государственных гарантий.

Учитывая вышеизложенное, можно отметить, что руководством медицинской организации проведена определенная работа по улучшению качества.

Анализируя показатели независимой оценки за 2018 год Общественным советом разработаны **предложения:**

1. Привести информацию о медицинской организации, размещаемую на официальных сайтах и стендах в помещениях, в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н.
2. Проанализировать причины неудовлетворенности питанием, разработать мероприятия по повышению организации питания пациентов.
3. Разработать меры направленные на создание комфортных условий предоставления услуг как для обслуживаемого населения, так и для инвалидов.
4. Проанализировать причины увеличения времени ожидания приема врача у кабинета и принять меры по сокращению этих сроков.
5. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

Председатель
Общественного совета



Б.В. Корзов

Исполнитель:
Л.С. Гришнёва 8-924-576-8841 ш