

ПЛАН о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Амурской области, участвующим в реализации Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания населению Амурской области медицинской помощи, расположенным на территории Амурской области, за исключением медицинских организаций, учредителем которых является Российская Федерация **за Государственнос**
автономное учреждение здравоохранения Амурской области "Городская поликлиника №3"
(полное наименование медицинской организации)
на 2019 г.

Наименование показателя	Значение планируемое (макс. возможное)	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Рекомендации общественного совета	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, ПУТИ РЕАЛИЗАЦИИ	Планоый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"						
1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами (приказ министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 г. №956н)						
- на информационных стендах в помещениях медицинской организации;	100 баллов	нет		своевременный мониторинг размещенной информации с актуализацией сведений при необходимости	постоянно	зам. главного врача по ЭВН, Макаревская Марина Алексеевна. Зав. структурными подразделениями
- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100 баллов	нет		своевременный мониторинг размещенной информации с актуализацией сведений	постоянно	зам. главного врача по ЭВН, Макаревская Марина Алексеевна. Зав. структурными подразделениями
1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:						
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы");	100 баллов	нет		осуществлять контроль за работой электронных сервисов	постоянно	зам. главного врача по ЭВН, Макаревская Марина Алексеевна, нач. отдела АСУ, Дуденко Андрей Тимофеевич
- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	нет		осуществлять контроль за работой электронного банера НОК, в части корректной работы интерактивной анкеты	постоянно	зам. главного врача по ЭВН, Макаревская Марина Алексеевна, нач. отдела АСУ, Дуденко Андрей Тимофеевич
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	не менее 90 баллов			осуществлять мониторинг удовлетворенности пациентов сведениями о мед. организации, размещенными на информационных стендах и официальном сайте по средством анализа проведенного анкетирования с проведением корректирующих мероприятий по необходимости	ежеквартально	зам. главного врача по ЭВН, Макаревская Марина Алексеевна, зав. структурными подразделениями
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги"						

2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - обеспечение лечебно-охранительного режима; - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию);	не менее 95 баллов	нет		переход на новый стандарт поликлиники "бережливая поликлиника"	2019 - 2020гг.	главный врач, Бурлаков Роман Сергеевич, зам. главного врача по мед. части, Алтухова Алёна Николаевна, главная сестра, Проворова Татьяна Александровна
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	не менее 95 баллов	нет		осуществлять мониторинг времени предоставления медицинских услуг, при выявлении несоответствия проводить оценку возникающих рисков с принятием мер по устранению выявленных недостатков	постоянно	зам. главного врача по медицинской части, Алтухова Алена Николаевна. Зав. структурными подразделениями.
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	не менее 95 баллов	нет		осуществлять мониторинг удовлетворенности пациентов комфортностью предоставления услуг по средству анализа проведенного анкетирования с проведением корректирующих мероприятий по необходимости	ежеквартально	зам. главного врача по ЭВН, Макаревская Марина Алексеевна, зав. структурными подразделениями
3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"							
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений				рассмотреть возможность оснащения поликлиники специально оборудованными санитарно - гигиеническими помещениями для инвалидов	2019 год	главный врач, Бурлаков Роман Сергеевич
3.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:						
	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	отсутствует			принять меры к реализации услуги	2019 год	главный врач, Бурлаков Роман Сергеевич
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	имеется					
	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	отсутствует			рассмотреть возможность предоставления инвалидом по слуху услуг сурдопереводчика	2019-2020гг.	главный врач, Бурлаков Роман Сергеевич, зам. главного врача по мед. части, Алтухова Алена Николаевна

	- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	имеется					
	- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;	имеется					
	- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому	имеется					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	не менее 95 баллов	нет		осуществлять мониторинг удовлетворенности инвалидов доступностью услуг по средством анализа проведенного анкетирования с проведением корректирующих мероприятий по необходимости	ежеквартально	зам. главного врача по ЭВН, Макаревская Марина Алексеевна, зав. структурными подразделениями
4.	Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации"						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	не менее 95 баллов	нет		осуществлять мониторинг удовлетворенности пациентов доброжелательностью, вежливостью мед. работников по средством анализа проведенного анкетирования с проведением корректирующих мероприятий по необходимости	ежедневно	зам. главного врача по ЭВН, Макаревская Марина Алексеевна, главная сестра, Проворова Татьяна Александровна, зав. структурными подразделениями
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	не менее 95 баллов	нет		осуществлять мониторинг удовлетворенности пациентов доброжелательностью, вежливостью мед. работников по средством анализа проведенного анкетирования с	ежедневно	зам. главного врача по ЭВН, Макаревская Марина Алексеевна, главная сестра, Проворова Татьяна Александровна, зав. структурными подразделениями
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	не менее 95 баллов	нет		осуществлять мониторинг удовлетворенности пациентов доброжелательностью, вежливостью мед. работников по средством анализа проведенного анкетирования с проведением корректирующих мероприятий по необходимости	ежедневно	зам. главного врача по ЭВН, Макаревская Марина Алексеевна, главная сестра, Проворова Татьяна Александровна, зав. структурными подразделениями
5.	Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"						
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	не менее 85 баллов	нет		осуществлять мониторинг доли пациентов готовых рекомендовать ГПЗ для оказания мед. помощи по средством анализа проведенного анкетирования	ежеквартально	зам. главного врача по ЭВН, Макаревская Марина Алексеевна
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	не менее 90 баллов	нет		осуществлять мониторинг удовлетворенности пациентов навигацией внутри поликлиники по средством анкетирования	ежеквартально	зам. главного врача по ЭВН, Макаревская Марина Алексеевна

5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	не менее 90 баллов	нет	осуществлять мониторинг удовлетворенности пациентов в целом условиями оказания услуг в поликлиники по средством анализа проведенного анкетирования с проведением корректирующих мероприятий по необходимости	ежеквартально	зам. главного врача по ЭВН, Макаревская Марина Алексеевна
------	---	--------------------	-----	--	---------------	---

Главный врач



Бурлаков Р.С.