

ООО «АмурМед»
(полное наименование медицинской организации)

Наименование показателя	Значение планируемое (макс. возможное)	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Рекомендации	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, ПУТИ РЕАЛИЗАЦИИ	Планный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (приказ Министерства здравоохранения РФ от 30.12.2014 г. №956н)	100 баллов	нет	своевременный мониторинг размещенной информации с актуализацией сведений при необходимости	постоянно	Врач акушер-гинеколог Г.еоргиева Юлия Андреевна	
- на информационных стендах в помещениях медицинской организации,	100 баллов	нет	своевременный мониторинг размещенной информации с актуализацией сведений	постоянно	Врач акушер-гинеколог Г.еоргиева Юлия Андреевна	
1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с пациентами услуг:	100 баллов	нет	осуществлять контроль за работой электронных сервисов	постоянно	Врач акушер-гинеколог Г.еоргиева Юлия Андреевна	
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы");	100 баллов	нет	осуществлять контроль за работой электронного баннера НОК, в части корректной работы интерактивной анкеты	постоянно	Врач акушер-гинеколог Г.еоргиева Юлия Андреевна	
- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	нет				
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 предоставлением корректирующих мероприятий по необходимости	ежеквартально	Врач акушер-гинеколог Г.еоргиева Юлия Андреевна	
Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов						
2.						

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 колл-центр, с использованием информационно-технологической 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"	2022 - 2023гг.	Врач акушер-гинеколог Георгиева Юлия Андреевна Генеральный директор Хотченкова Ольга Владимировна Старшая медицинская сестра Зеева Светлана Владимировна
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/медицинского 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	Врач акушер-гинеколог Георгиева Юлия Андреевна Зав. структурными подразделениями
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортом условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	не менее 95 баллов	нет	осуществлять мониторинг удовлетворенности пациентов комфортом условий предоставления услуг по среднему анализу проведенного анкетирования с проведением корректирующих мероприятий по необходимости	ежеквартально	Врач акушер-гинеколог Георгиева Юлия Андреевна Зав. структурными подразделениями
3	Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, принадлежащей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;, - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных веревки-кошачков; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений			раскрыть возможность посещения клиники специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями для инвалидов	2022 год	Генеральный директор Хотченкова Ольга Владимировна
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; - дублирование наплывей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	отсутствует		Рассмотреть возможность установки инвалидом по слуху услуг сурдопереводчика	2022 год 2022-2023гг.	Генеральный директор Хотченкова Ольга Владимировна Генеральный директор Хотченкова Ольга Владимировна

	наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	имеется						
	- наличие возможности сопровождения инвалидов 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 среднему анализу проведенного анкетирования с проведением корректирующих мероприятий по необходимости	ежеквартально	Врач акушер-гинеколог Георгиева Юлия Андреевна	
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 среднему анализу проведенного анкетирования с проведением корректирующих мероприятий по необходимости	ежедневно	Врач акушер-гинеколог Георгиева Юлия Андреевна Зав. структурными подразделениями.	
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медперсонала 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 среднему анализу проведенного анкетирования с проведением корректирующих мероприятий по необходимости	ежедневно	Врач акушер-гинеколог Георгиева Юлия Андреевна 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 среднему анализу проведенного анкетирования с проведением корректирующих мероприятий по необходимости	ежедневно	Врач акушер-гинеколог Георгиева Юлия Андреевна Зав. структурными подразделениями.	
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 ПЛЗ для оказания мед. помощи по среднему анализу проведенного анкетирования	ежеквартально	Врач акушер-гинеколог Георгиева Юлия Андреевна	
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 среднему анкетированию	ежеквартально	Врач акушер-гинеколог Георгиева Юлия Андреевна	
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (% от общего числа опрошенных)	не менее 90 баллов	нет		осуществлять мониторинг удовлетворенности пациентов в целом условиями оказания услуг в клинике по среднему анализу проведенного анкетирования с проведением корректирующих мероприятий по необходимости	ежеквартально	Врач акушер-гинеколог Георгиева Юлия Андреевна	