



ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
ГАУЗ АО "Амурский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями"
(полное наименование медицинской организации)
на 2018 год

Наименование показателя	Значение планируемое (на 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	Планный срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
1. 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:						
- на информационных стендах в помещениях медицинской организации,	100%			Проверить размещение информации	03.09.2018	Сопнева Н.В. Зав.отделом организационно-методической работы и профилактики
- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100%			Проверить размещение информации	03.09.2018	Сопнева Н.В. Зав.отделом организационно-методической работы и профилактики
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%			Создать на сайте раздел "Часто задаваемые"	08.10.2018	Михалкин Д.В. Программист
- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100%			Контроль за размещением информации	20.08.2018	Сопнева Н.В. Зав.отделом организационно-методической работы и профилактики
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)	90%			Контроль за удовлетворенностью качеством оказанных услуг	постоянно	Сопнева Н.В. Зав.отделом организационно-методической работы и профилактики
2. Комфортность условий предоставления услуг						
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, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние	90%			Контроль за соблюдением санитарно-гигиенических требований	постоянно	Натыхин Ю.А. Зав.отделом клинической эпидемиологии
2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	среднее время ожидания приема врача 15 мин.			Контроль за соблюдением сроков предоставления медицинских услуг	постоянно	Глебова Н.А. Зав.отделом диспансерной и лечебно-диагностической помощи
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	90%			Контроль удовлетворенности качеством оказанных	постоянно	Сопнева Н.В. Зав.отделом организационно-методической работы и
3. Доступность услуг для инвалидов						
3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие поручней, расширенных дверных проемов; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	наличие			Установка поручней	31.12.2018	Конфедератова С.С. Завхоз
3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;				Установка табличек Брайля	31.12.2018 (при наличии финансирования)	Конфедератова С.С. Завхоз
	наличие			Обеспечение альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению	постоянно	Михалкин Д.В. Программист

	- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации.	наличие			Сопровождение инвалида	по требованию	Демидович О.Н. Секретарь
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	90%			Контроль удовлетворенности качеством оказанных услуг	постоянно	Сопнева Н.В. Зав.отделом организационно-методической работы и
4.	Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации						
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (секретаря) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	90%			Контроль удовлетворенности качеством оказанных услуг	постоянно	Сопнева Н.В. Зав.отделом организационно-методической работы и профилактики
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	90%			Контроль удовлетворенности качеством оказанных услуг	постоянно	Сопнева Н.В. Зав.отделом организационно-методической работы и профилактики
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	90%			Контроль удовлетворенности качеством оказанных услуг	постоянно	Сопнева Н.В. Зав.отделом организационно-методической работы и профилактики
5.	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)	90%			Контроль удовлетворенности качеством оказанных услуг	постоянно	Сопнева Н.В. Зав.отделом организационно-методической работы и профилактики
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	90%			Контроль удовлетворенности качеством оказанных услуг	постоянно	Сопнева Н.В. Зав.отделом организационно-методической работы и профилактики
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	90%			Контроль удовлетворенности качеством оказанных услуг	постоянно	Сопнева Н.В. Зав.отделом организационно-методической работы и профилактики