



№ п/п	Рекомендуемые мероприятия/действия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Результат проделанной работы
<b>В сфере открытости и доступности информации о медицинской организации</b>			
1.	Данный показатель оценивается положительно, рекомендуется поддерживать практику на данном уровне.	Зафиксирована высокая оценка информационной среды внутри учреждения.	Поддерживается постоянно
2.	Наладить качественное информирование по дистанционным каналам получения информации. Обеспечить контроль качества ответов по электронной почте.	Канал информирования по электронной почте не работает (существует возможность отправки письма, однако оперативного ответа не поступает)	Каналы по электронной почте работают, ответ поступает оперативно
3.	Наладить качественное информирование по дистанционным каналам получения информации.	Зафиксированы сложности при осуществлении консультирования по телефону. Дозвониться до учреждения было невозможно, тк сотрудники бросали трубку.	Проведен дополнительный инструктаж с сотрудниками больницы, взаимодействующими с получателями услуг посредством дистанционных форм связи, в том числе необходимости предоставления получателям максимально полной информации по интересующим их вопросам по телефону.
4.	Привести сайт в соответствие с нормативными требованиями.	Нормативно установленная информация опубликована не в полном объеме	Сайт приведен в соответствие с нормативными требованиями
5.	Адаптировать сайт для использования слабовидящих людей (черно-белая версия, изменение размера шрифта)	Отсутствие возможности использования сайта слабовидящими людьми	В работе
6.	Добавить сервис поиска по сайту и «карту сайта»;	Неудобная навигация по сайту медицинской организации	На сайте добавлен сервис поиск по сайту.

7.	Добавить возможность осуществлять обратную связь с использованием сайта (гостевая книга, форум, рубрика «вопрос-ответ» и др.)	Отсутствие возможности для осуществления обратной связи с использованием сайта медицинской организации	На сайте есть вкладка «Обратная связь» и «Задать вопрос»
8.	Создать страницу на сайте «Полезная информация для пациентов», в которой размещать актуальную информацию, регламентирующую деятельность учреждения: правила записи на прием, правила поступления на лечение в стационар (какие понадобятся документы и личные вещи при прохождении лечения), рекомендации по подготовке к лечебным процедурам, сдаче анализов, режим дня и график посещений, информацию о лекарственных препаратах, предоставляемых бесплатно, информационные, аналитические справки о профилактике заболеваний, правилах лечения, препаратах, рекомендуемых врачебным сообществом.		Создана
<b>В сфере комфортности условий и доступности получения услуг</b>			
9.	Обеспечить доступность в учреждение для маломобильных групп.	Помещения внутри учреждения не приспособлены для маломобильных групп населения (поручней на лестничных маршах)	В работе
10.	Оборудовать душевую для удобства разных категорий пациентов (предусмотреть поручни на стенах, низкий поддон)	Душевая комната не приспособлена для разных категорий пациентов	В работе

11.	Обеспечить бесплатную выдачу бахил посетителям при входе в процедурные, прививочные, стоматологические кабинеты	Посетителям учреждения не предоставляются бесплатно бахилы	В больнице нет процедурных, прививочных, стоматологических кабинетов
12.	Обеспечить достаточное освещение территории вокруг учреждения в темное время суток.	Отсутствует освещение территории вокруг учреждения	Обеспечено освещение вокруг учреждения
13.	Обеспечить контроль за настройкой параметров комфортности пребывания в учреждении	90% получателей медицинских услуг не удовлетворены комфортностью пребывания в учреждении.	Совершенствуется постоянно
14.	Обеспечить контроль за организацией уборки помещения.	70% пациентов не удовлетворены качеством уборки помещений	Совершенствуется постоянно
<b>В отношении времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги</b>			
15.	Организовать регулирование очереди у кабинета специалиста и в приемном отделении.	Среднее время ожидания при поступлении в приемное отделение составляет 170 минут. Время ожидания в очереди у кабинета при прохождении процедур и диагностических исследований составляет 11 минут.	Время ожидания сокращено.
<b>В сфере доброжелательности , вежливости и компетентности работников медицинской организации</b>			
16.	Данный показатель оценивается ниже среднего, рекомендуется поддерживать практику на данном уровне	Качество работы всех специалистов учреждения оценивается в среднем на 3,7 балла и выше.	Поддерживается постоянно

17.	Данный показатель оценивается положительно, рекомендуется поддерживать практику на данном уровне	Отмечена высокая удовлетворенность соблюдением врачебной тайны и приватности на приеме (100%).	Поддерживается постоянно
<b>В отношении повышения удовлетворенности качеством обслуживания в медицинской организации</b>			
18.	Организовать систему сбора отзывов и предложений пациентов и посетителей учреждения с целью улучшения практики организации процесса оказания услуг.	Комфортность пребывания в учреждении зафиксирована на уровне 3,8.	Организован сбор отзывов на официальном сайте организации, в социальных сетях, а также производится анкетирование пациентов.
19.	Использовать положительный опыт учреждений здравоохранения субъектов РФ		Используется
20.	Привлекать попечительский совет учреждения к решению вопросов о создании в учреждении клиент ориентированной среды, комфортных процедур получения услуг, вопросов развития дополнительных сервисов		В учреждении нет попечительского совета.
21.	Утверждать внутренними документами регламенты процедур получения/оказания услуг, одинаково понятных и специалистам и пациентам.		Утверждено

22.	Всеми возможными способами информировать посетителей/пациентов о правилах, нормативах оказания услуг	Информируем через сайт, а также через сотрудников учреждения.
23.	Обеспечить дезинсекцию помещений медицинского учреждения, главному врачу взять на особый контроль обеспечение чистоты в учреждении.	Взято личный контроль главного врача. Дезинсекция обеспечивается.

Главный врач



Суханов М.С.

