

Утверждаю  
 и.о. главного врача ГБУЗ АО  
 «Амурская областная психиатрическая больница»  
 \_\_\_\_\_  
 О.А. Шульмина

**План о результатах независимой оценке 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  
 ГБУЗ АО «Амурская областная психиатрическая больница» (ГБУЗ АО «АОПБ»),  
 за 2018 год (с внесенными дополнениями)**

№ п/п	Наименование показателя	Значение	Недостатки выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организации	Рекомендации общественного совета	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценке качества условий оказания услуг организацией, пути реализации, пути реализации	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием ФИО, должности)
		Планируемое (максимальное возможное)					
<b>1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>							
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:	Размещение информации о деятельности ГБУЗ АО «АОПБ» при проведении независимой оценки качества	Не выявлено	Полнота, актуальность и доступность информации на сайте медицинской организации. Информирование граждан о	1. Контроль удовлетворенности пациентами о своевременном информировании населения о предоставляемых в учреждении медицинских	постоянно	Заместитель главного врача по кадрам И.А.Ивашенко

	<p>условий оказания медицинских услуг в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956 н С Приказом Минздрава Амурской области от 27.03.2017 № 253</p> <p>Планируемое значение 80 &gt;= 100%</p>		<p>возможности участия в независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями</p>	<p>услугах, видах осуществляемой деятельности, графика работы ГБУЗ АО «АОПБ», о квалификации и сертификации сотрудников. Условия оказания платных медицинских услуг, перечень специалистов их оказывающих. 2. Контроль удовлетворенности пациентами за постоянное проведение информационно-разъяснительной работы с населением о возможности участия в независимой оценке качества условий оказания услуг медицинской организацией</p>		
<p>- на информационных стендах в помещениях медицинской организации</p>	<p>Размещение информации о деятельности ГБУЗ АО «АОПБ» на информационных стендах в ГБУЗ АО «АОПБ» в соответствии с Приказом</p>	<p>Не выявлено</p>	<p>Полнота, актуальность и доступность информации на информационных стендах в помещении ГБУЗ АО «АОПБ»</p>	<p>Контроль удовлетворенности пациентами за своевременное информирование населения о предоставляемых в учреждении медицинских услугах, видах осуществляемой</p>	<p>постоянно</p>	<p>Зав. диспансерным отделением ОСП ГБУЗ АО «АОПБ» в г. Благовещенск Евсюкова О.Б.  Начальник филиала ГБУЗ АО «АОПБ» в г. Свободном С.В.</p>

		Минздрава Амурской области от 27.03.2017 № 253			деятельности, графика работы ГБУЗ АО «АОПБ» на информационных стендах в помещениях организации.		Колтыга
	- на официальном сайте медицинской организации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»	Размещение информации о деятельности ГБУЗ АО «АОПБ» на официальном сайте в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956 н	Не выявлено	Полнота, актуальность и доступность информации на сайте медицинской организации.	Контроль удовлетворенности пациентами за своевременным информированием населения о предоставляемых в учреждении медицинских услугах, видах осуществляемой деятельности, графика работы ГБУЗ АО «АОПБ» на официальном сайте организации	постоянно	Заместитель главного врача по кадрам И.А.Ивашенко
I.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на нее.  Планируемое значение 80 >= 100%	Не выявлено	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Контроль удовлетворенности пациентами за обеспечением на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	постоянно	Специалист кадровой службы Петрова А.Э

1.3.	Доля получателей, 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» (% от общего числа опрошенных получателем услуг)	Планируемое значение 80 >= 100%	Не выявлено	Достижение целевых показателей независимой оценки качества условий оказываемых учреждением медицинских услуг (80 >= 100%)	Контроль удовлетворенности пациентами доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации	постоянно	Зам. главного врача по КЭР Дердюк Е.М.
<b>2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставление услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»</b>							
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - обеспечение лечебно – охранительного режима; доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации)	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг. Планируемое значение 80 >= 100%	Не выявлено	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:	1.Контроль сроков предоставления медицинских услуг. 2. Контроль за обеспечением лечебно – охранительного режима. 3.Контроль за соблюдением санитарно-гигиенических требований. 3. Контроль за доступностью записи на прием к врачу по телефону, при личном обращении граждан в регистратуру.	постоянно	Зав. диспансерным отделением ОСП ГБУЗ АО «АОПБ» в г. Благовещенск Евсюкова О.Б.  Начальник филиала ГБУЗ АО «АОПБ» в г. Свободном С.В. Колтыга  Врач - эпидемиолог Швалова Л.А.

2.2.	Время ожидания предоставленных медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача /диагностического исследования/плановой госпитализации	Средний срок ожидания приема – не более 20 минут с момента назначенного пациенту  Ожидания при проведение диагностических инструментальных исследований и лабораторных исследований – не более 14 дней со дня назначения  Обеспечение продолжительности ожидания плановой госпитализации не более 30 дней	Не выявлено	Время ожидания предоставленных медицинских услуг в соответствие с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.	Контроль удовлетворенности пациентами сроками ожидания предоставленных медицинских услуг	постоянно	Зав. диспансерным отделением ОСП ГБУЗ АО «АОПБ» в г. Благовещенск Евсюкова О.Б.  Начальник филиала ГБУЗ АО «АОПБ» в г. Свободном С.В. Колтыга
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	Планируемое значение 80 >= 100%	Не выявлено	Достижение целевых показателей независимой оценки качества условий оказываемых учреждением медицинских услуг (80 >= 100%)	Контроль удовлетворенности пациентами комфортностью условий предоставления услуг	постоянно	Зам. главного врача по КЭР Дердюк Е.М.
<b>3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>							
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	1.Оборудование входных групп пандусами в здание администрации (доступность для инвалидов, для въезда в приемный покой в ГБУЗ АО «АОПБ», с. Усть – Ивановка).	Не выявлено	Доступность услуг для инвалидов	Контроль за доступность для инвалидов	Оборудование входных групп пандусами в 4 квартале, 2018 года	Зам. Главного врача по АХЧ Истягина В.Н.

	- оборудование входных групп пандусами; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно гигиенических помещений	2. Наличие и доступность специально оборудованных санитарно гигиенических помещений (в приемном покое, женском отделении, мужском отделении № 2 ГБУЗ АО «АОПБ» с. Усть – Ивановка)					
	- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	Наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации для слабовидящих	Не выявлено	Доступность услуг для инвалидов	Контроль за доступность для инвалидов	постоянно	Зам. главного врача по КЭР Дердюк Е.М.
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	Планируемое значение 80 >= 100%	Не выявлено	Достижение целевых показателей независимой оценки качества условий оказываемых учреждением медицинских услуг (80 >= 100%)	Контроль за доступностью услуг для инвалидов	постоянно	Зам. главного врача по КЭР Дердюк Е.М.
<b>4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>							
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и	Соблюдение норм этики и деонтологии	Не выявлено	Достижение целевых показателей независимой оценки качества условий оказываемых учреждением медицинских услуг (80 >=	Контроль удовлетворенности пациентами доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги работников регистратуры,	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части Шульмина О.А.  Зам. главного врача по КЭР Дердюк

	информирование получателя услуги (работников регистратуры, приемного отделения) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (% от общего числа опрошенных получателей услуг)			100%)	приемного отделения		Дердюк Е.М.  Зав. диспансерным отделением ОСП ГБУЗ АО «АОПБ» в г. Благовещенск Евсюкова О.Б.  Начальник филиала ГБУЗ АО «АОПБ» в г. Свободном С.В. Колтыга
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	Соблюдение норм этики и деонтологии	Не выявлено	Достижение целевых показателей независимой оценки качества условий оказываемых учреждением медицинских услуг (80 >= 100%)	Контроль удовлетворенности пациентами доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги работников регистратуры	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части Шульмина О.А.  Зам. главного врача по КЭР Дердюк Е.М.  Зав. диспансерным отделением ОСП ГБУЗ АО «АОПБ» в г. Благовещенск Евсюкова О.Б.  Начальник филиала ГБУЗ АО «АОПБ» в г. Свободном С.В. Колтыга
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	Соблюдение норм этики и деонтологии	Не выявлено	Достижение целевых показателей независимой	Контроль удовлетворенности пациентами доброжелательностью,	постоянно	Зам. главного врача по медицинской части

	вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон) (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (% от общего числа опрошенных получателей услуг)			оценки качества условий оказываемых учреждением медицинских услуг (80 >= 100%)	вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон)		Шульмина О.А.  Зам. главного врача по КЭР Дердюк Е.М.  Зав. диспансерным отделением ОСП ГБУЗ АО «АОПБ» в г. Благовещенск Евсюкова О.Б.  Начальник филиала ГБУЗ АО «АОПБ» в г. Свободном С.В. Колтыга
--	---	--	--	--	--	--	--

**5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	Планируемое значение 80 >= 100%	Не выявлено	Достижение целевых показателей независимой оценки качества условий оказываемых учреждением медицинских услуг (80 >= 100%) 90 % доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	Контроль удовлетворенности пациентами качеством оказанных услуг	Постоянно	Зам. главного врача по КЭР Дердюк Е.М.
------	---	------------------------------------	-------------	--	---	-----------	--



5.2.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в% от общего числа опрошенных получателей услуг)	Планируемое значение 80 $\geq$ 100%	Не выявлено
------	--	--	-------------

Е.М.Держук



90 % доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	Контроль удовлетворенности пациентами качеством оказанных услуг	постоянно	Зам. главного врача по КЭР Дердюк Е.М.
---	---	-----------	--