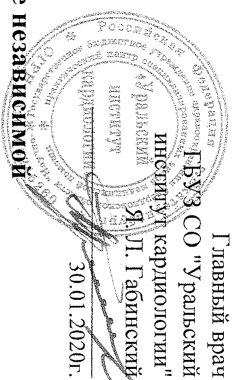


**План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году
ГБУЗ СО «Уральский институт кардиологии»
2020 год**

Средневзвешенная сумма по всем критериям - 87,98 баллов



Утверждаю
Главный врач
ГБУЗ СО "Уральский
институт кардиологии"
Я.Л. Табинский
30.01.2020г.

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг Количество баллов по показателю.	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1		2	3	4	5	
1. Открытость и доступность информации об организации - 77,1 балл (хорошо)						
1.1	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с покупателями услуг и их функционирование Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно, значимость показателя 30 %) баллы – 18	Продолжать обеспечение функционирования на официальном сайте института информации о дистанционных способах взаимодействия с покупателями услуг: телефон; электронной почты; электронных сервиса (форма для подачи электронного обращения раздел «Обратная связь»); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения покупателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия	Постоянно	Начальник ОКГ Перевезенцева Е.Л. Ведущий программист ОКГ Демидова Е.А.		

1.1. Соответствие информации о деятельности организации размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: (значимость показателя 30 %, баллы) - 23,1					
1.1.1	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - 77%	Размещение информационных стендов предусмотрена статьей 79 ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ.	Постоянно, в течение 15 рабочих дней со дня подготовки или изменения информации	Заведующая ортметологием Долгикова Е.П. Врач-методист ортметолога Каплинская Е.В.	
1.1.2	Объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - 77%	1. Размещение информации на собственном официальном сайте в соответствии Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 17 ноября 2014 года N 886н и приказом МЗ РФ от 30 декабря 2014 года N 956н. 2. Размещение информации на сайте www.bvs.gov.pl , предусмотренной приказом Министерства финансов РФ от 22 июля 2015 года N 116н (с изменениями на 30 июля 2016 года). 3. Работа в личном кабинете портала независимой оценки качества путем заполнения анкеты на собственном сайте в сети Интернет	Постоянно, в течение 15 рабочих дней со дня подготовки или изменения информации	Начальник ОКТ Перевезенцева Е.Л. Ведущий программист ОКТ Демилова Е.А. Главный бухгалтер Свишникова Ф.Р. Заместитель главного врача по экономике Агвайкина О.С. Начальник отдела кадров Мальцева С.В.	
1.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, (значимость показателя - 40 %, баллы) - 36	Информирование пациентов о предоставлении независимой оценки качества путем заполнения анкеты на собственном сайте в сети Интернет	Постоянно	Заведующие отделений Старшие медицинские сестры	
2. Комфортность условий предоставления медицинской услуг - 91,9 баллов (отлично)					
2.1	Обеспечение в организации сферы комфортабельных условий для предоставления услуг, наличие пяти и более комфортабельных условий для предоставления услуг (значимость показателя - 30 %, баллы) - 30	Обеспечение лечебно-охранительного режима, отсутствие очередей, доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию, наличие доступности питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений, санитарное состояние	Постоянно	Главный врач И.Л. Гайнсксий Заместитель главного врача по медицинской части, д.м.н. Фрейдлин М.С. Заведующие подразделениями Старшие медицинские сестры	
2.2	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортабельностью предоставления услуг организацией (значимость показателя 40%, баллы) - 27,9				

2.3	Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги) - (значимость показателя 40%, баллы) – 34	Продолжить осуществлять контроль за соблюдением сроков ожидания плановой госпитализации и диагностических исследований в КДЮ, ДРО и стационаре	Постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, д.м.н. Фрейдлин М.С.		
3. Доступность услуг для инвалидов – 74,1 балл (Хорошо)						
3.1	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%, баллы) – 24	Обеспечение наличия в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; организация помощи по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	Постоянно	Начальник ОЖТ Перевезенцева Е.Д. – за сайт Старший м/с отделений		
3.2	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, (значимость показателя 30% баллы) - 24	Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоек для автотранспорных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	Постоянно	Главный инженер Эулихин С.В. Заместитель главного врача по экономике Агуйкина О.С.		
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (значимость показателя 30%), баллы – 26,1	Продолжать проводить анализ удовлетворенности пациентов о качестве и доступности медицинской помощи в подразделении института посредством проведения анкетирования	Ежеквартально	Заместитель главного врача по медицинской части, д.м.н. Фрейдлин М.С.		
4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации -98,8 баллов (отлично)						
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (значимость показателя 40%), баллы - 40	Информирование пациентов о проведении независимой оценки качества путем заполнения анкеты на собственном сайте в сети Интернет; Продолжать проводить анализ удовлетворенности пациентов о качестве и доступности медицинской помощи в подразделении института посредством проведения анкетирования	Постоянно	Замещающие подразделения Заместитель главного врача по медицинской части, д.м.н. Фрейдлин М.С. Менеджер оргметодолога Лоскутова Ю.С.		

4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных добросовестностью, вежливостью работников организации обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию. (значимость показателя 40%), баллы - 38,8	Информирование пациентов о проведении независимой оценки качества путем заполнения анкеты на собственном сайте в сети Интернет Продолжать проводить анализ удовлетворенности пациентов о качестве и доступности медицинской помощи в подразделениях института посредством проведения анкетирования	Постоянно Ежеквартально	Заведующие подразделениями института Заместитель главного врача по медицинской части, д.м.н. Фрейлини М.С. Менеджер ормтологического Лоскутова Ю.С.
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, (значимость показателя 20%), баллы - 20,0	Информирование пациентов о проведении независимой оценки качества путем заполнения анкеты на собственном сайте в сети Интернет Продолжать проводить анализ удовлетворенности пациентов о качестве и доступности медицинской помощи в подразделениях института посредством проведения анкетирования	Постоянно Ежеквартально	Заведующие подразделениями института Заместитель главного врача по медицинской части, д.м.н. Фрейлини М.С. Менеджер ормтологического Лоскутова Ю.С.

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг – 98 баллов (отлично)

5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), (значимость показателя 30%), баллы - 30,0	Информирование пациентов о проведении независимой оценки качества путем заполнения анкеты на собственном сайте в сети Интернет Продолжать проводить анализ удовлетворенности пациентов о качестве и доступности медицинской помощи в подразделениях института посредством проведения анкетирования	Постоянно Ежеквартально	Заведующие подразделениями института Заместитель главного врача по медицинской части, д.м.н. Фрейлини М.С. Менеджер ормтологического Лоскутова Ю.С.
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, (значимость показателя 20%), баллы - 19,0	Информирование пациентов о проведении независимой оценки качества путем заполнения анкеты на собственном сайте в сети Интернет Продолжать проводить анализ удовлетворенности пациентов о качестве и доступности медицинской помощи в подразделениях института посредством проведения анкетирования	Постоянно Ежеквартально	Заведующие подразделениями института Заместитель главного врача по медицинской части, д.м.н. Фрейлини М.С. Менеджер ормтологического Лоскутова Ю.С.

5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (значимость показателя 50%), баллы - 49,0	Информирование пациентов о проведении независимой оценки качества путем заполнения анкеты на собственном сайте в сети Интернет Продолжить проводить анализ удовлетворенности пациентов о качестве и доступности медицинской помощи в подразделениях института посредством проведения анкетирования	Постоянно	Заведующие подразделениями института Заместитель главного врача по медицинской части, д.м.н. Фрейдин М.С. Менеджер ортопедологического отдела Лоскутова Ю.С.		
-----	---	---	-----------	--	--	--