**48. ГБУЗ ПК «Клиническая больница Свердловского района»**

"614010, Пермский край, г. Пермь, ул. Героев Хасана, д. 24/24а (стационар) 614010, Пермский край, г. Пермь, ул. Героев Хасана, ул. Серпуховская, 11а (поликлиника)"

| № п/п | Рекомендуемые мероприятия/действия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) |
| --- | --- | --- |
| *Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»* | | |
| 1.1.2 | -Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую.  -Постоянно обновлять информацию на сайте. | На официальном сайте организации отсутствуют следующие сведения:  О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население |
| 1.2 | - Провести дополнительный инструктаж с сотрудниками организации, взаимодействующими с получателями услуг посредством дистанционных форм связи, в том числе о необходимости: 1. предоставления получателям услуг максимально полной информации по интересующим их вопросам в той форме дистанционного взаимодействия, с помощью которой они обратились в учреждение, а значит, считают наиболее удобной для себя в данный момент; 2. соблюдения единообразия предоставляемой информации и ее соответствия действующим НПА; | По результатам обращений в организации; комментариям получателей услуг. |
| 1.2 | -Организовать на официальном сайте организации на главной странице соответствующий раздел. В содержание раздела необходимо поместить от 10 до 30 наиболее часто задаваемых вопросов и подробных ответов на них. Содержание раздела может быть связанно с информацией о получении услуг, работе организации и отдельных специалистов и т.п. | По результатам контент анализа официального сайта организации было выявленно отсутствие раздела «Часто задаваемые вопросы» |
| *Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»* | | |
| 2.1 | -Рекомендуем упорядочить систему очередности приёма.  -Организовать регулирование очереди у кабинета специалиста.  -Организовать оперативное информирование пациентов об освободившемся времени приёма (сайт учреждения, звонок ожидающим приёма). | По результатам натурного наблюдения отмечено:  Наличие очередей |
| 2.1 | -Улучшить условия предоставления услуг в соответствии с пожеланиями получателей услуг. | По результатам анкетирования получателей услуг в наибольшей степени не устраивает:  -Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников (в амбулаторных условиях)  -Питание (в стационарных условиях) |
| 2.2 | -Усилить информационно-разъяснительную работу среди получателей услуг о возможностях Единого портала государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), что позволит снизить нагрузку на другие способы взаимодействия получателей услуг с сотрудниками организации и как следствие сократит время ожидания.  -Рекомендуем упорядочить систему очередности приёма.  -Организовать регулирование очереди у кабинета специалиста.  -Организовать оперативное информирование пациентов об освободившемся времени приёма (сайт учреждения, звонок ожидающим приёма). | По результатам анкетирования получателей услуг было установлено, что только 9 из 433 получателей услуг используют Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru) для записи на получение услуги (в амбулаторных условиях)  По результатам проведенного анкетирования было выявлено наибольшее время ожидания получения услуг у врача общей практики (семейный врач) (13 часов) |
| *Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»* | | |
| 3.1  3.2 | -Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ. | По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствует:  дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |
| *Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»* | | |
| 4 | -Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности пациентов. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию. | Результаты анкетирования получателей услуг. |
| *Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»* | | |
| 5 | - В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации здравоохранения, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества. | Результаты натурного обследования, контент анализ открытых интернет источников, анкетирование получателей услуг. |
| *Комментарии и пожелания получателей услуг* | | |
| -Улучшить\пересмотреть рацион питания (8 респондентов)  -Увеличить часы приема узких специалистов (8 респондента)  -Провести ремонтные работы (13 респондентов)  -Обновить материально-техническое оснащение (21 респондентов)  -Организовать доступ к питьевой воде (14 респондентов) | | Результаты анкетирования. |
| *Примеры комментариев и пожеланий получателей услуг (пожелания получателей услуг со схожим смыслом группировались):* | | |
| 1. *Делать уборку по мере загрязнения;* 2. *Жалюзи;* 3. *можно лучше кормить;* 4. *Хотелось бы удобную кровать;* 5. *Хорошо бы добавить в питание побольше овощей* 6. *Не хватает талонов на определенные анализы;* 7. *Нет многих врачей;* 8. *Трудно записаться на прием к нужному специалисту;* 9. *Старая мебель;* 10. *Нужны новые стулья.* | | |