

Отчет о результатах независимой оценки 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 "Амурский областной кожно-венерологический диспансер" _____
(полное наименование медицинской организации)
за период с 01.01.2023г. по 31.12. 2023 г.

Наименование показателя	Значение		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	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
	планируемое (максимально возможное)	фактическое за отчетный период						реализованные мероприятия по устранению выявленных недостатков (пути реализации)	фактический срок реализации
1. Показатели, характеризующие критерий "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;									
Обеспечить своевременное размещение и актуализацию информации, размещаемой на общедоступных информационных стендах в структурных подразделениях ГБУЗ АО «АОКВД» согласно приказа МЗ РФ от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства Российской Федерации, органов Государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ», информация должна быть: - изложена в доступной форме - размещена в удобном для изучения пациентами месте; - иметь читабельный вид; - рационально размещена на стендах; - проста в изложении; - своевременно обновляться - наличие ссылки на сайт министерства здравоохранения Амурской области и диспансера, где возможно заполнить интерактивную анкету по качеству предоставляемых услуг.	100%		нет	нет	Систематически мониторировать информацию, размещаемую на информационных стендах, своевременно актуализировать устаревшие сведения	постоянно	Базанов Е.К., заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД" в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями, (проводят своевременную актуализацию информации в подведомственных структурных подразделениях)	Еженедельный, а при необходимости чаще, мониторинг информации размещаемой на информационных стендах и в информационно-телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ», своевременно актуализировать устаревшие сведения, поддержание сайта в рабочем состоянии и обеспечение его доступности неограниченному количеству посетителей	постоянно
- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"									
Обеспечить наполняемость и своевременную актуализацию информации, размещаемой на официальном сайте aokvd.ru, созданного согласно приказа МЗ РФ от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах министерства Российской Федерации, органов Государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «ИНТЕРНЕТ», информация должна быть изложена:	100%		информация занесена в личный кабинет на 100%	нет	внести информацию в личный кабинет на 100%	Реализовано немедленно	Базанов Е.К., заместитель главного врача по медицинской части, Козлова А.В., заведующая ОМО, Столяров Д.А., программист	информация внесена на 100%	Исполнено, информация периодически актуализируется
1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:									
	100%		нет	нет	осуществлять мониторинг функционирования формы обращения пациентами на сайте диспансера	постоянно	Базанов Е.К., заместитель главного врача по медицинской части, Столяров Д.А., программист	электронных сервис (форма для подачи электронного обращения) создан и успешно функционирует	с момента создания сайта

	- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее)	100%		нет	нет	осуществить размещение единого баннера со ссылками на новые формы анкет для анкетирования пациентов в электронном виде	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Столяров Д.А., программист	единый баннер со ссылками на новые формы анкет для анкетирования пациентов в электронном виде размещен на сайте диспансера аоп адресу www.aokvd.ru	постоянно
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)	не менее 90%		нет	Нет	проводить мониторинг и своевременно актуализировать информацию, размещаемую на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями, (проводят своевременную актуализацию информации в подведомственных структурных подразделениях)	проводится ежемесячный мониторинг открытости, полноты и доступности информации о деятельности ГБУЗ АО "АОКВД" размещенной на информационных стендах и на официальном сайте диспансера в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет, информация своевременно актуализируется, для пациентов доступно возможность изложить мнение о качестве предоставляемой медицинской помощи путем заполнения анкет на бумажном носителе	постоянно
2.	Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая времяожидания предоставления медицинской услуги"									
2.1.	<p>Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение лечебно-охранительного режима; - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, 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 									
	<p>Обеспечить соблюдение лечебно-охранительного режима в диспансере, а именно:</p> <p>соблюдение внутреннего распорядка работы структурных подразделений, рациональное распределение работы медицинского персонала в период рабочего времени, соблюдение установленного режима в отделениях, включающее: соблюдение пациентами режима дня, своевременность забора биологического материала для исследований, прием лекарственных препаратов, физиопроцедур, режима лечебного питания, получение выписных документов и документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность пациентов</p> <p>Обеспечить долю потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении до 90%, для чего использовать</p> <ul style="list-style-type: none"> - предложения регистратором различного времени приема больным - рационально использовать рабочее время врачей - взаимопомощь врачей - при наличии свободных окон и занятости другого врача, прием осуществляет свободный врач - взаимозаменяемость докторов – врачи, осуществляющие прием дерматологических больных могут, при наличии свободных окон, принимать венерологических больных и наоборот - привлечение к приему пациентов представителей администрации, являющихся врачами: заведующей поликлиникой, заведующей ОМО, заместителя главного врача по медицинской части 	не менее 90%		нет	В части обеспечения надлежащего санитарного состояния в структурных подразделениях диспансера: проведен косметический ремонт в поликлинике диспансера приобретены стулья для пациентов, в стационарное отделение приобретены прикроватные тумбочки, проведен косметический утеплены окна в столовой для приема пищи	постоянно, по мере необходимости	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями Тищенко В.Б. - начальник хозяйственного отдела	Постоянно проводился мониторинг и указанных показателей, оперативно решались возникающие проблемы и недостатки, принимались меры к их устранению в кратчайшие сроки и недопущению впрель	Мониторинг соблюдения лечебно-охранительного режима в подразделениях диспансера, а также обеспечение долю потребителей услуг, которые записались на прием к врачу при первом обращении до 90%, коррекция расписаний врачей на портале регистратура 28рф осуществлялись постоянно, косметический ремонт в подразделениях завершен	

<p>Оборудование территории, прилегающей ГБУЗ АО "АОКВД", и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <p>- подъезды к зданиям диспансера оборудованы пандусами: пандусы имеются на входе в кабинет анонимного обследования и лечения (КАОЛ), для доступа к центральному входу в поликлинику диспансера по адресу г. Благовещенск, ул Новая, 41 и в кожное отделение диспансера по адресу г. Благовещенск, ул. 50 лет Октября, 195, пандусом оборудован также филиал ГБУЗ АО "АОКВД" по адресу: г. Свободный, пер. Механический, 11;</p> <p>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; на прилегающей территории возле центрального входа в ГБУЗ АО "АОКВД" имеются карманы, где лица с ограниченными возможностями могут оставить свой автомобиль, стоянка оборудована специальными дорожными знаками и разметкой "Стоянка для инвалидов", при необходимости автотранспортное средство такого лица может быть пропущено непосредственно на территорию диспансера;</p> <p>- дверные проемы в зданиях диспансера и санитарных комнатах достаточно широки для того, чтобы обеспечить доступ в здание и санитарные комнаты инвалидов-колясочников</p>			нет	нет	<p>Осуществлять контроль за сохранением доступности лиц с ограниченными возможностями передвижения в диспансер, разработана четкая инструкция, закрепленная приказом по диспансеру о действиях сотрудников диспансера при обращении лиц с ограниченными возможностями передвижения, которая закреплена приказом по учреждению</p>	постоянно	<p>Базанов Е.К., заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД" в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями</p>	<p>Прилегающей к зданиям ГБУЗ АО "АОКВД", территория ее помещения имеют условную доступность для инвалидов:</p> <p>- подъезды ко всем зданиям диспансера оборудованы пандусами, имеется телефон для вызова сотрудника диспансера для оказания помощи лицу с ограниченными возможностями:</p> <p>на прилегающей территории имеются карманы, где лица с ограниченными возможностями могут оставить свой автомобиль, при необходимости автотранспортное средство такого лица может быть пропущено непосредственно на территорию диспансера;</p>	реализовано ранее 2018 года
<p>3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p>									
<p>- инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p>	нет	нет	отсутствие услуги	рассмотреть возможность реализации услуги	реализовать услугу	реализация услуги запланирована на первое полугодие 2024 года	Платонов А.В., главный врач, Тищенко В.Б. - начальник АХЧ	не реализовано	август - сентябрь 2019 года
<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p>	100	таблицы со шрифтом Брайля размещены на центральных входах в поликлинику диспансера, отделение диспансера и в поликлинику филиала, на первых этажах поликлиники диспансера и 2 кабинетах на первом этаже	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	Платонов А.В., главный врач, Тищенко В.Б. - начальник АХЧ	услуга реализована	не реализовано
<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	100%	реализовано	не реализовано	реализовать услугу	услуга реализована	услуга реализована	Платонов А.В., главный врач, Базанов Е.К. - заместитель главного врача по медицинской	услуга реализована	август 2019 года

- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	100%	реализовано	нет	нет	услуга реализована	услуга реализована	Платонов А.В., главный врач, Базанов Е.К. - заместитель главного врача по медицинской части	реализовано в 2018г	реализовано в 2016г при коррекции сайта
- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;	100%	реализовано	нет	нет	услуга реализована	услуга реализована	Платонов А.В., главный врач, Базанов Е.К. - заместитель главного врача по медицинской части	реализовано в 2018г	постоянно
- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому	100%	реализовано	нет	нет				реализовано в 2018г	постоянно
Обеспечение в ГБУЗ АО "АОКВД" условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:									
- инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; При обращении инвалидов по слуху и зрению медицинские работники диспансера оказывают всемерную помощь для того, чтобы такому лицу в кратчайшие сроки была оказана качественная и доступная медицинская помощь, заключающаяся в помощи в передвижении по диспансеру для получения медицинской помощи по профилю дерматовенерология	нет	реализовано	нет	нет	Контролировать действия медицинских работников диспансера при обращении за специализированной медицинской помощью инвалидов по слуху и зрению по оказанию всемерной помощи для того, чтобы такому лицу в кратчайшие сроки была оказана качественная и доступная медицинская помощь по профилю работы диспансера	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД" в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями	медицинский персонал диспансера при обращении за специализированной медицинской помощью лица с ограниченными возможностями оказывает всемерную поддержку и помощь весь период пребывания такого лица в диспансере, при необходимости такое лицо на транспорте диспансера в сопровождении медицинского персонала может быть доставлено в пределах г. Благовещенска, к месту проживания или изначально осмотрено на дому	постоянно
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	100%	услуга реализована	нет	нет	услуга реализована	2019 год	Платонов А.В., главный врач, Тищенко В.Б. - начальник АХЧ	услуга реализована	август - сентябрь 2019 года
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	100%	реализовано	реализовано	нет	услуга реализована	услуга реализована	Платонов А.В., главный врач, Базанов Е.К. - заместитель главного врача по медицинской части	услуга реализована	август 2019 года, приказ обновляется ежегодно
- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению; версия сайта ГБУЗ АО "АОКВД" для слабовидящих имеется	100%	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	Содана версия сайта для слабовидящих, контролируется его доступность	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Столяров Д.А., программист	осуществляется постоянный контроль и коррекция версии сайта	реализовано в 2016г при коррекции сайта информация обновляется

	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать ГБУЗ АО "АОКВД" для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	не менее 90%		нет	нет	Проводился мониторинг результатов анкетирования пациентов при их обращении в диспансер за амбулаторной помощью, в период получения ими лечения в стационарных отделениях и на сайте диспансера	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД" в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями	До 88-90% пациентов после обращения в диспансер в связи с серьезным заболеванием кожи или ИППП готовы рекомендовать диспансер в качестве медицинской организации для оказания специализированной медицинской помощи по профилю "дерматовенерология", показателем грамотно поставленной работы и контроля за данными мероприятиями является минимальное количество обращений от пациентов	постоянно
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)									
	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри ГБУЗ АО "АОКВД" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	не менее 90%		нет	нет	Проводился мониторинг результатов анкетирования пациентов при их обращении в диспансер за амбулаторной помощью, в период получения ими лечения в стационарных отделениях и на сайте диспансера	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД" в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями	по итогам голосования и опросов до 85-90 % пациентов удовлетворены простотой и полноценностью размещенной на информационных стендах и на сайте информации, ее актуальностью и удобством восприятия	постоянно
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)									
	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в ГБУЗ АО "АОКВД" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	не менее 90%		нет	нет	Проводился мониторинг результатов анкетирования пациентов при их обращении в диспансер за амбулаторной помощью, в период получения ими лечения в стационарных отделениях и на сайте диспансера	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД" в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями	по итогам голосования и опросов до 85-90 % пациентов в целом удовлетворены условиями оказания специализированной медицинской помощи в диспансере	постоянно

Главный врач

Исп. Заместитель главного врача по медицинской части Е.К. Базанов



А.В. Платонов

25.12.2023г.