

План по 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 "Амурский областной кожно-венерологический диспансер"
(полное наименование медицинской организации)
на 2024 год.

	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)
		планируемое (максимально возможное)	фактическое за отчетный период					
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 мини-стерства 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)
	- 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: - в доступной форме; - размещена в соответствующих утвержденных блоках; - иметь читабельный вид; - проста в изложении; - иметь удобную навигацию; - своевременно обновляться; - дублироваться в личном кабинете на сайте по адресу: http://nok.rosminzdrav.ru/	100%		информация занесена в личный кабинет на 100%	нет	реализована	реализована	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Козлова А.В., заведующая ОМО, Столяров Д.А., программист
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 пациентам на сайте диспансера	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Столяров Д.А., программист

	- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100%		нет	нет	контролировать корректную работу единого баннера оценки НОК со ссылками на актуальные формы интерактивных анкет для изучения мнения пациентов в электронном виде	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Столяров Д.А., программист
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)
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: 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 	не менее 90%		нет	В части обеспечения надлежащего санитарного состояния в структурных подразделениях диспансера продолжить плановые мероприятия устранения замечаний, указанных в предписаниях от 07.08.23г. №№ 38, 39, 40 по итогам плановой проверки Управления Роспотребнадзора по Амурской области Решение о проведении плановой выездной	постоянно исполнения от 07.08.23г. №№ 38, 39, 40 по итогам плановой проверки Управления Роспотребнадзора по Амурской области Решение о проведении плановой выездной проверки от 26.06.2023 года (проверка состоялась с 26.07.2023 по 07.08.2023 года). Срок	Платонов А.В. - главный врач, Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями В части предложений по ремонту Тищенко В.Б. - начальник хозяйственного отдела, главная медицинская сестра Жилина Н.А., помощник врача эпидемиолога Гридук А.А.	

	<p>врачами: заведующей поликлиникой, заведующей ОМО, заместителя главного врача по медицинской части;</p> <p>Обеспечить запись на прием к врачу по различным каналам:</p> <ul style="list-style-type: none"> - по телефону в регистратуре во всех случаях обращения пациента в учреждение - размещение информации о возможности записи на и прием к врачу различными способами: самообращение, по телефону, посредством сети Интернет, через портал госуслуг <p>- обеспечить надлежащее санитарное состояние в структурных подразделениях и доступность питьевой воды</p>					<p>проверки от 26.06.2023 года (проверка состоялась с 26.07.2023 по 07.08.2023 года).</p>	<p>исполнения предписания № 38 - до сентября 2024 года, предписания № 39 - до сестября 2024 года, предписания № 40 - до августа 2024 года</p>	
2.2.	<p>Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)</p>						Срок исполнения	
	<p>Сократить длительность ожидания посещения врача с момента записи на прием от 10 до 20 минут в зависимости от тяжести состояния пациента</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - проведение диагностических исследований и плановой госпитализации проводится без очередей в день обращения пациента, либо на следующий день, если он обратился в послеобеденное и (или) вечернее время 	не менее 90%		нет	нет	<p>проводить мониторинг и вышеуказанных показателей, оперативно решать возникающие проблемы и недостатки, принимать меры к их устранению в кратчайшие сроки и недопущению впредь</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>
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)</p>	не менее 90%		нет	нет	<p>проводить мониторинг и вышеуказанных показателей, оперативно решать возникающие проблемы и недостатки, принимать меры к их устранению в кратчайшие сроки и недопущению впредь</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, (проводят своевременную актуализацию информации в подведомственных структурных подразделениях. По ремонтным работам начальник АХЧ Тищенко В.Б.</p>
3.	Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"							
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений 							

<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 каждое 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> <p>В диспансере на конец 2023 года отсутствуют:</p> <p>1. Адаптированные лифты (их строительства невозможно, так как они не предусмотрены проектами зданий);</p> <p>2. Поручни (включены в план реализации на первое полугодие 2023 года);</p> <p>3. От центрального выхода до регистратуры не нанесены полосы желтого цвета для передвижения ин-валидов по зрению (включены в план реализации на первое полугодие 2023 года);</p> <p>4. Первая и последняя ступеньки лестниц центральных входов по адресам: г. Благовещенск, ул. Новая, 41, в стационарное отделение - г. Благовещенск, ул. 50 лет Октября, 195 и в филиале ГБУЗ АО «АОКВД» в г. Свободный не имеют нанесенных полос желтого цвета для передвижения инвалидов по зрению (включены в план реализации на первое полугодие 2023 года);</p> <p>5. Рассмотреть возможность оборудовать одно санитарно – гигиеническое помещение в каждом лечебном корпусе расширенными дверными проемами, поручнями, специально приспособленными унитазами и раковинами для обеспечения лицам с ограниченными возможностями беспрепятственно использовать их в соответствии со своими физиологическим</p>		нет	нет	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	постоянно, мероприятия не реализованы в 2023 году (смотри первую колонку, пункты 1-5) запланированы к реализации на первое полугодие 2024 года	Базанов Е.К., заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД" в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями, по реализации мероприятий не выполненных в 2023 году (смотри первую колонку, пункты 1-5) - Тищенко В.Б. - начальник АХЧ	
3.2.							
- инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	нет	не реализовано	отсутствие услуги	рассмотреть возможность реализации услуги	реализовать услугу	реализация услуги запланирована на второе полугодие 2024 года	Платонов А.В., главный врач, Тищенко В.Б. - начальник АХЧ
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	100	таблицы со шрифтом Брайля размещены на центральных входах в поликлинику	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	Платонов А.В., главный врач, Тищенко В.Б. - начальник АХЧ
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);	100%	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована осуществлять контроль за обновлением договора	Платонов А.В., главный врач, Базанов Е.К. - заместитель главного врача по медицинской части
- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	100%	100%	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована, осуществлять контроль за коррекцией сайта	Базанов Е.К. - заместитель главного врача по медицинской части, программист Столяров Д.А.
- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;	100%	реализовано	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	Осуществлять контроль за исполнением	Базанов Е.К. - заместитель главного врача по медицинской части, заведующая поликлиникой и стационарным отделением
- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому	100%	реализовано	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	Осуществлять контроль за исполнением	Базанов Е.К. - заместитель главного врача по медицинской части, заведующая поликлиникой и стационарным отделением
Обеспечение в ГБУЗ АО "АОКВД" условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:							

<p>- 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</p>	100%	реализовано	услуга реализована	услуга реализована	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
<p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p>	нет	таблицы со шрифтом Брайля размещены	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	Платонов А.В., главный врач, Тищенко В.Б. - начальник АХЧ
<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	100%	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована осуществлять контроль за обновлением договора	Платонов А.В., главный врач, Базанов Е.К. - заместитель главного врача по медицинской части
<p>- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению; версия сайта ГБУЗ АО "АОКВД" для слабовидящих имеется</p>	100%	принять меры к реализации услуги	услуга реализована	услуга реализована	Содана версия сайта для слабовидящих, контролируется его доступность	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Корпачев Е.И., программист
<p>наличие возможности сопровождения инвалида работниками ГБУЗ АО "АОКВД" имеется При обращении инвалидов по слуху, зрению, с ограниченными возможностями передвижения медицинские работники диспансера оказывают всемерную помощь сопровождая его от момента обращения до окончания приема с целью того, чтобы, чтобы такому лицу в кратчайшие сроки была оказана качественная и доступная медицинская помощь по профилю работы диспансера</p>	100%	реализовано	услуга реализована	услуга реализована	Контролировать действия медицинских работников диспансера, при обращении за медицинской помощью инвалидов по слуху, зрению, с ограниченными возможностями передвижения по сопровождению его от момента обращения до окончания приема с целью того, чтобы, 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

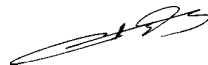
	- наличие возможности оказания специализированной медицинской помощи инвалидам по профилю дерматовенерология на дому имеется Врачами дерматовенерологами диспансера по представлению врача терапевта участкового, а в отдельных случаях по просьбе родственников лиц с ограниченными возможностями передвижения и престарелых маломобильных лиц, осуществляется выезд на транспорте диспансера по адресу проживания (в пределах города Благовещенска) к таким лицам, где оказывается специализированная медицинская помощь оказывается пациенту в полном объеме	100%	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	Контролировать работу врачей по осуществлению выездов по представлению врачей терапевтов участковых и (или) в иных ситуациях к лицам с ограниченными возможностями передвижения и престарелым маломобильным гражданам для оказания специализированной медицинской помощи по профилю работы диспансера на дому (в пределах города Благовещенска). Не допускать отказов в предоставлении такой помощи	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) Проводить анкетирование маломобильных граждан при их обращении в диспансер, анализировать заполненные ими анкеты на сайте диспансера и личном кабинете. Немаловажным критерием является отсутствие жалоб от пациентов	100%	услуга реализована	услуга реализована	услуга реализована	Осуществлять мониторинг удовлетворенности пациентов путем анкетирования маломобильных граждан при их обращении в диспансер, анализа заполненных ими анкет на сайте диспансера и личном кабинете. Немаловажным критерием является отсутствие жалоб от пациентов	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями
4.	Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации"							
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников.) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)							
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников диспансера, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при обращении в регистратуру и приемные отделения стационаров, которое включает: - сокращение времени ожидания пациентов; - рациональное распределение потоков; - внимательное и вежливое общение с пациентами; - ношение бейджиков персоналом диспансера; - оформление медицинской документации в кратчайшие сроки; - соблюдение норм этики и деонтологии.	не менее 85%	реализовано	услуга реализована	услуга реализована	Систематически проводить контроль за порядком работы регистратур и приемных отделений диспансера, оперативно решать возникающие спорные вопросы, недопускать возникновение конфликтных ситуаций	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)							

	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников диспансера, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг, которые включают: - внимательное и вежливое общение с пациентами; - ношение бейджиков персоналом диспансера; - соблюдение норм этики и деонтологии. доставление до сведения пациента в доступной форме и в полном объеме информации о: - причинах его заболевания; - необходимых диагностических и лечебных мероприятиях, - нюансах диспансерного наблюдения - методах профилактики; - сроках явка на очередные приемы в поликлинику диспансера для динамического наблюдения - индивидуальная работа с "конфликтными" пациентами.	не менее 90%	реализовано	услуга реализована	услуга реализована	Систематически проводить контроль за работой работников диспансера, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг по соблюдению ими порядка работы с пациентами и соблюдению по отношению к ним норм этики и деонтологии, оперативно решать возникающие спорные вопросы, недопускать возникновение конфликтных ситуаций	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)							
	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников диспансера контактирующих с пациентами по телефону, которые включают: - вежливое и доброжелательное взаимодействие сотрудника при контакте с пациентом по телефону, а именно: взяв трубку сотрудник должен поздороваться, назвать организацию, в которой он работает, свою должность и свое имя, произнести слова "слушаю вас" - внимательно выслушать звонящего - предложить различные варианты записи к врачам с учетом свободных окон, независимо от дня недели и времени обращения пациента (в пределах рабочего времени); - сообщить пациенту перечень документов необходимых для оформления медицинской документации; - записать пациента на прием с учетом согласованного с ним времени и дня недели с учетом свободных окон в расписании врачей; В случае обращения пациента в электронной форме на сайт диспансера или на адреса электронной почты учреждения , связаться с ним по оставленным им контактам, в вежливой форме сообщить, что обращение рассматривается, в установленные сроки подготовить лаконичный и точный ответ на поставленные пациентом вопросы, а в случае обращения пациента не по профилю деятельности учреждения переадресовать его в профильную медицинскую организацию	не менее 90%	реализовано	услуга реализована	услуга реализована	Систематически проводить контроль за работой сотрудников диспансера, контактирующих с пациентами по средством использования дистанционных форм взаимодействия, оперативно решать возникающие спорные вопросы, недопускать возникновение конфликтных ситуаций	постоянно	Базанов Е.К, заместитель главного врача по медицинской части, Левин М.М., руководитель филиала ГБУЗ АО "АОКВД в г. Свободный, заведующие структурными подразделениями
5.	Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)							
	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать ГБУЗ АО "АОКВД" для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	не менее 90%	реализовано	услуга реализована	услуга реализована	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
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%	реализовано	нет	нет	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
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%	реализовано	услуга реализована	услуга реализована	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

Главный врач

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



А.В. Платонов

25.12.2023г.