ОТЧЕТ

ГБУЗ «Городская клиническая больница №2» о реализации плана мероприятий по результатам проведённой в 2017 году независимой оценки качества оказания услуг.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование критерия оценки | Наименование  мероприятия | Срок выполнения | Ожидаемый  результат | %  выполнения |
| Открытость и доступность информации о медицинской | Обновлена информацию на стенде:  Размещена Территориальная программа Государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2017 год и на плановый период 2018 и 2019 годов. На сайте учреждения действуют формы обратной связи в виде сносок «оставить отзыв», «обратная связь», «вопрос-ответ». | Ежедневно по мере поступления информации | Возможность для пациентов получать качественную и всестороннюю  информацию о представляемых медицинских услугах. | 95% |
| Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения | С целью реализации программы «Доступная среда» для людей с ограниченными возможностями, для улучшения комфортности условий предоставления медицинских услуг, оснащены входы для пациентов и посетителей визуальными и тактическими средствами- устройство поручней, противоскользящих покрытий, систему вызова помощника, расширение дверных проёмов и поручней в санитарно-гигиенических помещениях. обозначены парковочные места для инвалидов. | Постоянно | Повышение комфортности доступности | 100% |
| Время ожидания предоставления медицинской услуги | Созданы условия для быстрого и качественного получения медицинской помощи. Созданы условия для дистанционной записи на приём к специалистам, удовлетворённость сроками ожидания . | Обеспечение соблюдения времени приёма врача, отсутствие жалоб | Соответствие сроков ожидания территориальной  программе государственных гарантий. | 100% |
| Доброжелательность и вежливость работников медорганизации, компетентность | Доведение до 100% доли пациентов высоко оценивающих доброжелательность, внимательность, вежливость медицинского персонала | Постоянно | Отсутствие неудовлетворённости пациентов | 90% |
| Удовлетворённость оказанными услугами | Удовлетворённость пациентов не менее 80 % |  | 100% удовлетворённость качеством обслуживания в медицинской организации | 90% |