1. **ГБУЗ ПК «Березовская центральная районная больница»**

"617570, Пермский край, с. Березовка, ул. Школьная, д. 1 (поликлиника); 617570, Пермский край, с. Березовка, ул. Центральная, д. 18 б, Литер А (стационар)"

| № 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 медикосанитарную помощь и имеющей прикрепленное население |
| *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:  - отсутствие питьевой воды (в амбулаторных условиях)[[1]](#footnote-1)  -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 8 из 318 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 (5 респондентов)  -Провести ремонтные работы (11 респондентов)  -Обновить материально-техническое оснащение (13 респондентов)  -Организовать доступ к питьевой воде (15 респондентов) | | Результаты анкетирования. |
| *Примеры комментариев и пожеланий получателей услуг (пожелания получателей услуг со схожим смыслом группировались):* | | |
| 1. *поставить кулер;* 2. *В палатах починить краны и сделать горячую воду;* 3. *обновить ремонт;* 4. *часто нет воды;* 5. *Телевизор бы в палату;* 6. *Больше скамеек и стульев;* 7. *Заменить окна;* 8. *Летом очень жарко нужны кондиционеры или вентиляторы.* | | |

1. В условиях действия ограничительных мер дынное условие может отсутствовать, однако после полного снятия ограничений рекомендуем организовать доступ к питьевой воде или проинформировать получателей услуг где возможно приобрести питьевую воду. [↑](#footnote-ref-1)