

**УВАЖАЕМЫЕ ПАЦИЕНТЫ!
ПРОСИМ ВАС ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ В НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В АНО «Футбол-Хоккей»**

- Заполните анкету НОК на сайте
- Заполните анкету для оценки качества оказания услуг на бумажном носителе — обратитесь в регистратуру

ВАШЕ МНЕНИЕ ОЧЕНЬ ВАЖНО ДЛЯ НАС!

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является формой общественного контроля деятельности медицинских организаций и предусматривает оценку условий оказания услуг медицинскими организациями по следующим общим критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;
- удовлетворенность оказанными медицинскими услугами.

Какова цель проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями?

Обеспечение граждан информацией о деятельности медицинских организаций.

- Улучшение информированности потребителей медицинских услуг о деятельности медицинских организаций.
- Оценка отдельных показателей деятельности медицинских организаций и своевременное принятие мер, направленных на повышение эффективности или оптимизацию их деятельности.
- Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество организации оказания медицинской помощи, и их устранение.
- Повышение качества организации оказания медицинской помощи.
- Развитие диалога и сотрудничества между медицинскими организациями и различными структурами гражданского общества.

Какие задачи призвана решить независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями?

- Повышение информированности населения по вопросам организации оказания медицинской помощи.
- Получение сведений от граждан – получателей медицинских услуг о практике предоставления данных услуг медицинскими организациями.

- Установление соответствия представления информации о работе медицинской организации на ее официальном сайте в сети “Интернет” показателям полноты, актуальности, удобства для посетителей (пациентов) медицинских организаций и иных заинтересованных граждан.
- Разработка предложений по повышению качества работы медицинских организаций.
- Повышение качества работы медицинских организаций.

Что оценивается?

- Соответствие информационного наполнения и технологических свойств официальных сайтов медицинских организаций в сети “Интернет”, оценка информационного наполнения и доступности для восприятия информационных и справочных материалов, размещенных в медицинской организации, требованиям законодательства Российской Федерации.
- Наличие необходимой инфраструктуры и условий, характеризующих внешнее и внутреннее благоустройство и комфортность пребывания посетителей, в объеме, удовлетворяющем общественные ожидания, интересы и потребности пациентов (посетителей) медицинских организаций, в том числе лиц с ограничениями жизнедеятельности.
- Соответствие качества организации процесса приема пациентов (посетителей), включая процедуру записи на прием к врачу.
- Оценка общей удовлетворенности пациентов (посетителей) результатом предоставления медицинских услуг медицинской организацией.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
(наименование организации)
АНО Футбол –Хоккей
на 2020 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	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	
				реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации

I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении
медико-социальной экспертизы

8,3% опрошенных,	Проводить работу над качеством и полнотой	Июль 2020	Коврижных Александр	Создан новый сайт	Февраль
------------------	---	-----------	---------------------	-------------------	---------

заходивших на сайт, отметили недостаточность качества и полноты информации	информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации		Аркадьевич руководитель	АНО Футбол-Хоккей с более удобной и понятной навигацией	2020 г
22,5 % опрошенных отметили недостаточность качества и полноты информации	Проводить работу над качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Июль 2020	Коврижных Александр Аркадьевич руководитель	Сделан новый стенд в организации	Февраль 2020 г

II. Комфортность условий предоставления услуг

III. Доступность услуг для инвалидов

5,3% опрошенных считают, что медицинская организация не оборудована для лиц с ограниченными возможностями	Предпринять меры по оборудованию медицинской организации для лиц с ограниченными возможностями. Выявить конкретные причины неудобства посещения медицинской организации лицами с ограниченными возможностями и устранить их	Июль 2020 г	Коврижных Александр Аркадьевич руководитель	Реализована программа доступная среда. Проведено анкетирование среди пациентов для выявления конкретных причин неудобства посещения медицинской организации лицами с ограниченными возможностями, в результате которого сделаны дополнительные поручни	Февраль 2020 г
---	---	----------------	--	--	----------------------

				при входе в здание.	

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг

8,3%- в целом не удовлетворены оказанными услугами	Проводить работу по повышению удовлетворенности пациентов оказанными услугами	Весь 2020 г	Коврижных Александр Аркадьевич руководитель	Анкетирование пациентов для выявления и устранения недостатков	2020 г
1,5 % опрошенных, не рекомендовали бы медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	Прилагать усилия к улучшению имиджа медицинской организации	Весь 2020 г	Коврижных Александр Аркадьевич руководитель	Выявляются недостатки путем анкетирования пациентов. Провести работу над устранением недостатков. Улучшить корпоративный имидж среди существующих и потенциальных пациентов с целью потребительской лояльности. Уменьшить воздействие негативных характеристик медицинских услуг на потребительский выбор. Развивать канал	2020 г

				предоставле ния и продвижени я услуг.	
--	--	--	--	--	--