

Анализ независимой оценки качества условий оказания услуг в ГУЗ «Краевая клиническая инфекционная больница» за 2018 год

Замечания по амбулаторным условиям:

1. Независимая оценка в амбулаторных условиях проводилась в «Центре СПИД», который является структурным подразделением инфекционной больницы. Объективный анализ показателей в этом подразделении провести не предоставляется возможным, так как анкета для амбулаторных условий не совсем подходит для этого подразделения. По показателю «Открытость и доступность информации об организации» 4% не удовлетворены информацией, размещенной на стендах в помещениях, 1,2% не удовлетворены информацией на сайте больницы.
2. По показателю «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» 1,5% респондентов не удовлетворены комфортностью условий, отметившие отсутствие свободных мест ожидания.
3. По показателю «Доступностью условий для инвалидов» 28,5% инвалидов не удовлетворены доступностью, которые отметили:
 - в 33% отсутствие мест стоянки для автотранспорта инвалидов;
 - 66,6% - отсутствие подъемных платформ.

Замечания по стационарным условиям:

1. По показателю «Комфортность условий предоставления услуг» процент не удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг составил – 2,8%, которые отметили в 86% не удовлетворенность питанием; в 9% - отсутствие питьевой воды.
2. По показателю «Доступностью условий для инвалидов» 2% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, которые отметили в 50% отсутствие подъемных платформ; более 30% - отсутствие информации, выполненной шрифтом Брайля.
3. По показателю «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» 16% не удовлетворены вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование пациентов в приемном отделении.

3. По показателю «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 7% респондентов не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

В 2016 году в ГУЗ «Краевая клиническая инфекционная больница» проводилась независимая оценка качества. Сравнивая замечания за 2016 и 2018 годы необходимо отметить, что процент неудовлетворенности питанием возрос с 17% до 86%. Официальный сайт медицинской организации за эти годы актуализирован и приведен в соответствие с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н. Сроки плановой госпитализации составили 17 дней, что несколько превышает сроки, утвержденные Программой государственных гарантий. Сроки ожидания диагностических исследований в амбулаторных условиях соответствуют срокам Программы государственных гарантий.

На основании проведенного анализа независимой оценки качества Общественным советом разработаны **предложения** по улучшению качества работы :

1. Доработать информацию о медицинской организации, размещаемую на стендах в помещениях, в соответствии с приказом министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н.
2. Разработать мероприятия по созданию доступных условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
3. Проанализировать причины неудовлетворенности питанием, принять меры по улучшению организации питания пациентов.
4. Проводить работу с работниками больницы, обеспечивающими первичный контакт и информирование пациентов в приемном отделении, по вопросам доброжелательного, вежливого отношения к пациентам.

Председатель
Общественного совета



Б.В. Коржов

Исполнитель:
Л.С. Грищёва