|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДЕНО:** |
|  | **Директор ООО НПП «Интех»** |
|  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Р.М. Файзиев/** |
|  | **«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019г** |

**ОТЧЕТ**

по исполнению договора

от 28 ноября2019 года № 437/19

|  |
| --- |
| **Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ»** |
| Наименование проекта: «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Калмыкия» |
| **Руководитель проекта:** |

Элиста, 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

[СПИСОК ПОСТАВЩИКОВ (ПОДРЯДЧИКОВ, ИСПОЛНИТЕЛЕЙ, СОИСКАТЕЛЕЙ) ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОЕКТА 4](#_Toc29802369)

[ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ 5](#_Toc29802370)

[**ВВЕДЕНИЕ** 6](#_Toc29802371)

[**1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями** 9](#_Toc29802372)

[**1.1 Организационно-методическая часть** 9](#_Toc29802373)

[**1.1.1 Методика сбора и анализа данных** 9](#_Toc29802374)

[**1.2.2 Объем выборки** 15](#_Toc29802375)

[**2.** **РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ (СТАЦИОНАРНЫЙ ТИП)** 16](#_Toc29802376)

[**2.1 Значения и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (стационар)** 16](#_Toc29802377)

[**2.2 Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (стационар)** 24](#_Toc29802378)

[**2.3 Анализ и оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями стационарного типа** 44](#_Toc29802379)

[**3. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ (АМБУЛАТОРНЫЙ ТИП)** 46](#_Toc29802380)

[**3.1 Значения и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (амбулатория)** 46](#_Toc29802381)

[**3.2 Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (амбулатория)** 55](#_Toc29802382)

[**3.3 Анализ и оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями амбулаторного типа** 75](#_Toc29802383)

[**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ** 78](#_Toc29802384)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Переченьмедицинских организаций, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2019 году** 82](#_Toc29802385)

[**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Инструментарий** 83](#_Toc29802386)

[**Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводилась независимая оценка** 91](#_Toc29802387)

[АКТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ (АМБУЛАТОРНАЯ ФОРМА) 102](#_Toc29802388)

[АКТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ (СТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА) 204](#_Toc29802389)

# СПИСОК ПОСТАВЩИКОВ (ПОДРЯДЧИКОВ, ИСПОЛНИТЕЛЕЙ, СОИСКАТЕЛЕЙ) ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА РЕАЛИЗАЦИЮ ПРОЕКТА

1. **Кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры менеджмента ФГБОУ ВО «Калмыцкий государственный университет им. Б.Б.Городовикова» Наминова Кермен Антоновна;**
2. **Кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры менеджмента ФГБОУ ВО «Калмыцкий государственный университет им. Б.Б.Городовикова» Павлова Нюудля Цагадаевна;**
3. **Ассистент кафедры менеджмента ФГБОУ ВО «Калмыцкий государственный университет им. Б.Б.Городовикова» Егоринова Елена Саранговна.**

# ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

|  |  |
| --- | --- |
| Договор | Договор на выполнение работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Калмыкия в 2019 году от 28 ноября 2019 г. |
| Заказчик | Министерство здравоохранения Республики Калмыкия |
| Исполнитель | Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» |
| Методика | Методика анализа программ развития профессиональных образовательных организаций в части обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, а также развития инклюзивного образовательного процесса |
| БУ РК | Бюджетное учреждение Республики Калмыкия |
| НОК | Независимая оценка качества |

**ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Калмыкия, проведенной в рамках договора № 437/19 от 28 ноября 2019г., который был заключен между Министерством здравоохранения Республики Калмыкия и ООО НПП «Интех».

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Калмыкия, проводилась в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 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 здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет».

Цель исследования состоит в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Калмыкия в 2019 году.

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- оценить полноту, актуальность, понятность информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций, наличие обратной связи и уровень удовлетворенности населения качеством и полнотой информации о работе медицинских организаций о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальных сайтах МО (согласно перечню критериев, утвержденных приказом Минздрава России № 956н от 30 декабря 2014 г., и перечню показателей, утвержденных приказом Минздрава России № 201н от 04 мая 2018 г.);

- путем анкетирования на электронных носителях потребителей медицинских услуг выявить уровень удовлетворенности населения качеством условий оказания медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях (согласно приказу Минздрава России от 13.07.2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями»;

- составить рейтинги медицинских организаций в соответствии с полученными результатами, разделив на группы: медицинские организации, оказывающие амбулаторную и стационарную помощь, медицинские организации, оказывающие только амбулаторную помощь;

- составить сводную таблицу для размещения информации на сайте www.bus.gov.ru;

- составить аналитическую информацию по результатам проведенной работы в разрезе каждого учреждения с описанием выявленных недостатков и принятия необходимых организационных решений для устранения и улучшения показателей по критериям качества условий оказания медицинской помощи и размещенной информации о деятельности учреждения.

Проект выполняется в один этап.

В ходе выполнения работы были получен результат:

- предложения по модернизации качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Калмыкия в 2019 году.

.

**1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

**1.1 Организационно-методическая часть**

**1.1.1 Методика сбора и анализа данных**

Источники информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Калмыкия:

а) официальные сайты медицинских организаций Республики Калмыкия, в отношении которых в 2019 году проводятся сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях указанных организаций;

б) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

в) результаты изучения условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Калмыкия, в отношении которых в 2019 году проводятся сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, включающие:

-наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

-обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

-обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

г) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания медицинской помощи (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте медицинских организаций и т.п.).

Методы сбора информации:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ показателя** | **Показатели оценки качества** | **Метод сбора информации** | **Примечание** |
| 1. **Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"** | | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении медицинской организации;  - на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов медицинской организации). | Контент-анализ | Перечень сайтов представлен в приложении 1 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - абонентского номера телефона;  - адреса электронной почты;  - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);  - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы";  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | Контент-анализ |  |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг | Анкеты представлены в приложении 2 (для условий стационара и амбулатории) |
| **2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги"** | | | |
| 2.1 | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | Включенное наблюдение |  |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | Опрос получателей услуг |  |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг | Анкеты представлены в приложении 2 |
| **3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"** | | | |
| 3.1 | Оборудование помещений медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в медицинской организации. | Включенное наблюдение |  |
| 3.2 | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - 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);  - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая медицинской организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | Включенное наблюдение |  |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | Опрос получателей услуг | Анкеты представлены в приложении 2 |
| **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 при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг | Анкеты представлены в приложении 2 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг | Анкеты представлены в приложении 2 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг | Анкеты представлены в приложении 2 |
| **5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность**  **условиями оказания услуг**" | | | |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора медицинской организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг | Анкеты представлены в приложении 2 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг | Анкеты представлены в приложении 2 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг | Анкеты представлены в приложении 2 |

Методы обобщения и анализа информации:

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS (версия 13.0) и программы Microsoft Excel (версия 2010).

Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы Microsoft Word (версия 2010).

Расчет интегральных показателей производился в соответствии с ***Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»*** (**ПРИЛОЖЕНИЕ 4**).

**1.2.2 Объем выборки**

Объем выборки составил **4138 получателей услуг.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Полное название** | **Адрес** | **Амбулаторий** | **Стационар** |
| 1 | БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 358000, Калмыкия Респ, г. Элиста, ул. им А.И.Сусеева, 17, 19 | 521 | 81 |
| 2 | БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 358009, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. А.С.Пушкина, 52 | 0 | 600 |
| 3 | БУ РК "Республиканскийнаркологический диспансер" | 358000, Элиста г, ул. им В.И.Ленина, д. 309 | 550 | 51 |
| 4 | БУ РК "Сарпинская районная больница" | 359410, Республика Калмыкия, Сарпинский район, село Садовое, Восточная улица, 1. | 529 | 72 |
| 5 | БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 359420, Республика Калмыкия, Малодербетовский р-н, с. Малые Дербеты, ул. Больничная, 1 | 500 | 101 |
| 6 | БУ РК "Октябрьская районная больница" | 359450, Республика Калмыкия, Октябрьский район, п. Большой Царын, ул.Карла Маркса, 24 | 101 | 500 |
| 7 | ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 358009, Республика Калмыкия, г. Элиста, микрорайон 3, дом 21 а | 93 | 0 |
| 8 | ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 358011, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. Г.О.Рокчинского д.3 Б | 47 | 0 |
| 9 | ООО «Дентал плюс» | 358014, Республика Калмыкия, г. Элиста, 6 микрорайон, д. 8/73 | 45 | 0 |
| 10 | ООО Стоматологическая клиника «Элисдент» | 358011, Республика Калмыкия, г. Элиста, 4 микрорайон, д. 29 | 88 | 0 |
| 11 | ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 358000, Элиста г, ул. им В.И.Ленина, д. 7. | 250 | 0 |
|  | **Всего** | | **2733** | **1405** |

1. **РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ** **РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ (СТАЦИОНАРНЫЙ ТИП)**

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Республики Калмыкия, была проанализирована деятельность 6 учреждений стационарного типа.

**2.1 Значения и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (стационар)**

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Республики Калмыкия представлен в таблице 2.1.1.

*Таблица 2.1.1 Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (стационар)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 80,43 | 100,00 | 6 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 98,56 | 100,00 | 2 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 85,83 | 100,00 | 5 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 92,83 | 100,00 | 3 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 91,17 | 100,00 | 4 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 98,75 | 100,00 | 1 |

*Диаграмма 2.1.1 Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (стационар), балл*

На первом месте в рейтинге по критерию 1 оказалась БУ РК " Октябрьская районная больница» с результатом по 98,75 баллов.

На втором месте в рейтинге по данному критерию – БУ РК " Республиканский госпиталь ветеранов войн " (98,56 баллов), на третьем – БУ РК «Сарпинская районная больница» (92,83 балла), затем –БУ РК Малодербетовская районная больница (91,17 баллов).

БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" и БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." занимают 5 и 6 место в рейтинге со следующими баллами соответственно: 85,83 и 80,43.

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями стационарного типа, расположенными на территории Республики Калмыкия представлен в таблице 2.1.2 и на диаграмме 2.1.2.

*Таблица 2.1.2 Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» (стационар)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 91,07 | 100,00 | 4 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 97,06 | 100,00 | 2 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 85,94 | 100,00 | 6 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 89,97 | 100,00 | 5 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 95,92 | 100,00 | 3 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 97,47 | 100,00 | 1 |

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» независимой оценки качества условий оказания услуг 4 учреждения получили наивысший результат – 97,47 баллов, 97,06, 95,92 и 91,07 баллов соответственно в следующем порядке:

**6. БУ РК "Октябрьская районная больница"**

**2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн";**

**5. БУ РК "Малодербетовская районная больница";**

**1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С.".**

Ниже 90 баллов по исследуемому критерию заняли 2 учреждения:

**4. БУ РК "Сарпинская районная больница";**

**3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер".**

*Диаграмма 2.1.2 Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» (стационар), балл*

Рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями стационарного типа, расположенными на территории Республики Калмыкия представлен в таблице 2.1.3 и на диаграмме 2.1.3.

*Таблица 2.1.3 Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 84,00 | 100,00 | 4 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 89,92 | 100,00 | 2 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 84,00 | 100,00 | 4 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 73,00 | 100,00 | 5 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 86,50 | 100,00 | 3 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 90,00 | 100,00 | 1 |

*Диаграмма 2.1.3 Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов», балл*

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» лучший результат среди всех оцениваемых учреждений – 90 *баллов* – зафиксирован в **БУ РК "Октябрьская районная больница"**.

На втором и третьем месте по критерию 3 – . БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" и БУ РК "Малодербетовская районная больница" с результатами по *89,92 и 86,50 балла соответственно*. Третье место присвоено БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." с оценкой 84 *балла*.

**Минимальное количество баллов (73)** по критерию 3 выявлено в БУ БУ РК "Сарпинская районная больница".

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями стационарного типа, расположенными на территории Республики Калмыкия представлен в таблице 2.1.4 и на диаграмме 2.1.4.

*Таблица 2.1.4 Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 95,49 | 100,00 | 3 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 92,97 | 100,00 | 6 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 95,42 | 100,00 | 4 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 94,31 | 100,00 | 5 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 95,59 | 100,00 | 2 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 98,37 | 100,00 | 1 |

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» 3 исследуемые организации набрали высокие баллы:

**6. БУ РК "Октябрьская районная больница"-98,37 б.;**

**5. БУ РК "Малодербетовская районная больница"-95,59 б.;**

**1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С."-95,49 б.**

Менее высокие баллы по критерию 4 присвоено:

4. БУ РК "Сарпинская районная больница";

2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн".

*Диаграмма 2.1.4 Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», балл*

Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями стационарного типа, расположенными на территории Республики Калмыкия представлен в таблице 2.1.5 и на диаграмме 2.1.5.

*Таблица 2.1.5 Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 95,19 | 100,00 | 4 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 93,30 | 100,00 | 5 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 98,43 | 100,00 | 1 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 92,50 | 100,00 | 6 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 96,24 | 100,00 | 3 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 97,13 | 100,00 | 2 |

*Диаграмма 2.1.5 Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл*

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» первое место рейтинга присвоено:

**3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер".**

На втором месте по данному критерию – БУ РК "Октябрьская районная больница" (*97,13 баллов*), на третьем – БУ РК "Малодербетовская районная больница" (*96,24 баллов*).

Последнее место рейтинга по критерию 5 занимает БУ РК "Сарпинская районная больница" с результатом 92*,50 баллов*.

**2.2 Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (стационар)**

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»** представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Первое место в рейтинге по показателю 1.1 присвоено БУ РК "Октябрьская районная больница" и БУ РК" Республиканский госпиталь ветеранов войн".

На втором месте – БУ РК "Сарпинская районная больница", на третьем – БУ РК «Малодербетовская районная больница.

Последнее место в рейтинге по показателю 1.1 занимают БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" и БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им.Тимошкаевой Э.С.".

Полный рейтинг по показателю 1.1 независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Республики Калмыкия, представлен в таблице 2.2.1.

*Таблица 2.2.1. Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 26,75 | 30,00 | 5 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 29,25 | 30,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 27,50 | 30,00 | 4 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 25,00 | 30,00 | 6 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 28,25 | 30,00 | 3 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 28,75 | 30,00 | 2 |

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Как показали результаты исследования, 5 медицинских учреждения стационарного типа имеют пять и более дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С."

2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн"

3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер"

4. БУ РК "Сарпинская районная больница"

5. БУ РК "Малодербетовская районная больница"

6. БУ РК "Октябрьская районная больница"

На официальных сайтах одного учреждения недостаточный объем дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С."

Полученные данные представлены в таблице 2.2.2.

*Таблица 2.2.2. Показатель 1.2 Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 18,00 | 30,00 | 2 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 30,00 | 30,00 | 1 |

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".

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет".

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

По результатам НОК, значения показателя 1.3. составило *40 баллов* для следующих учреждений:

6. БУ РК "Октябрьская районная больница".

*39,31 балл* по показателю 1.3 было присвоено 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" (*второе место*), *37,83 баллов* – БУ РК "Сарпинская районная больница" (*третье место*).

Рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 2.2.3.

*Таблица 2.2.3. Показатель 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"*

| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. БУ РК "Республиканскийонкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 35,68 | 40,00 | 4 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 39,31 | 40,00 | 2 |
| 3. БУ РК "Республиканскийнаркологический диспансер" | 28,33 | 40,00 | 6 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 37,83 | 40,00 | 3 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 32,92 | 40,00 | 5 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 40,00 | 40,00 | 1 |

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»** представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг. Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями:

- 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.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

В результате НОК, была выявлена стопроцентная обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг в 6 исследуемых организациях (таблица 2.2.4).

*Таблица 2.2.4. Показатель 2.1 Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 24,00 | 30,00 | 2 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 24,00 | 30,00 | 2 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 24,00 | 30,00 | 2 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 30,00 | 30,00 | 1 |

2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг.

Показатель 2.2. определяется в результате опроса получателей услуг, как доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы).

В результате НОК, в 6 исследуемых организациях была выявлена стопроцентная своевременность предоставления медицинских услуг.

Рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 2.2.5.

*Таблица 2.2.5. Показатель 2.2 Время ожидания предоставления медицинских услуг*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 39,51 | 40,00 | 1 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 38,58 | 40,00 | 4 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 34,12 | 40,00 | 5 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 38,89 | 40,00 | 2 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 38,81 | 40,00 | 3 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 38,81 | 40,00 | 3 |

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.

В результате НОК, ни в одном из учреждений здравоохранения Калмыкии не был выявлен стопроцентный уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг (30 *баллов*).

Деятельность БУ РК "Октябрьская районная больница" по показателю 2.3 была максимально оценена в *28,65* баллов (первое *место*), деятельность БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" - в *28,49 баллов (второе место*).

На последнем месте в рейтинге по данному показателю оказалось БУ РК "Сарпинская районная больница" с результатом *27,08 баллов*.

Рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 2.2.6.

*Таблица 2.2.6. Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканскийонкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 27,56 | 30,00 | 4 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 28,49 | 30,00 | 2 |
| 3. БУ РК "Республиканскийнаркологический диспансер" | 27,82 | 30,00 | 3 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 27,08 | 30,00 | 6 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 27,10 | 30,00 | 5 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 28,65 | 30,00 | 1 |

**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются:

- 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.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Первое место (30 *баллов*) в рейтинге по показателю 3.1 занимают БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" и БУ РК "Октябрьская районная больница", в помещениях и на прилегающей территории которых имеются 5 необходимых условий для инвалидов.

В БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С.", БУ РК "Малодербетовская районная больница", БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" имеются 4 необходимых условия для инвалидов (24 *баллов*).

В БУ РК "Сарпинская районная больница" имеется три условия для инвалидов (18 *баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.7.

*Таблица 2.2.7. Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 24,00 | 30,00 | 2 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 24,00 | 30,00 | 2 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 18,00 | 30,00 | 3 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 24,00 | 30,00 | 2 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 30,00 | 30,00 | 1 |

3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Индикаторы:

- 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);

- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;

- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Как показали результаты НОК, в БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С.", БУ РК "Республиканский наркологический диспансер", БУ РК "Сарпинская районная больница", БУ РК "Малодербетовская районная больница", БУ РК "Октябрьская районная больница"имеются пять и более условий доступности для инвалидов (40 *баллов*).

В БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" имеются 4 необходимых условия для инвалидов (32 *баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.8.

*Таблица 2.2.8. Показатель 3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 32,00 | 40,00 | 2 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 40,00 | 40,00 | 1 |

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

По результатам проведенного опроса получателей услуг, было выявлено, ни в одном из учреждений получатели услуг не были удовлетворены полностью доступностью услуг для инвалидов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн"составила *27,92 бала (первое место*).

В БУ РК "Малодербетовская районная больница", в БУ РК "Республиканский наркологический диспансер", БУ РК "Октябрьская районная больница", БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." зафиксировано количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (*по 20 баллов соответственно*).

Наименьшее количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов отмечено в БУ РК "Сарпинская районная больница" (20 *баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.9.

*Таблица 2.2.9. Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 20,00 | 30,00 | 3 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 27,92 | 30,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 20,00 | 30,00 | 3 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 15,00 | 30,00 | 4 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 22,50 | 30,00 | 2 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 20,00 | 30,00 | 3 |

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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).

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

В результате НОК, в 2 исследуемых учреждениях был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (*39,16 баллов из 40*):

5. БУ РК "Малодербетовская районная больница;

6. БУ РК "Октябрьская районная больница".

*37,78 баллов* по показателю 4.1 присвоено БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" (второе место), 37,65 *баллов* – БУ РК "Сарпинская районная больница" (третье место), 37,47 баллов- БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." (четвертое место).

В БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию наблюдается наименьшее количество (37,29 баллов).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.10.

*Таблица 2.2.10. Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 37,47 | 40,00 | 4 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 37,29 | 40,00 | 5 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 37,78 | 40,00 | 2 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 37,65 | 40,00 | 3 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 39,16 | 40,00 | 1 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 39,16 | 40,00 | 1 |

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

В результате НОК было выявлено, что в 1 исследуемом учреждении высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг (*39,21 баллов из 40*):

6. БУ РК "Октябрьская районная больница".

*38,02 баллов* по показателю 4.2 присвоено БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." (второе место), *37,65 баллов* – БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" (третье место).

Последнее место рейтинга по исследуемому показателю принадлежит БУ РК "Малодербетовская районная больница" (*36,67 баллов*) (таблица 2.2.11).

*Таблица 2.2.11. Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 38,02 | 40,00 | 2 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 36,73 | 40,00 | 4 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 37,65 | 40,00 | 3 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 36,67 | 40,00 | 5 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 36,44 | 40,00 | 6 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 39,21 | 40,00 | 1 |

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).

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Как показали результаты опроса, в 5 исследуемых учреждениях был выявлен максимально высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (20 *баллов*):

1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С.";

3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер";

4. БУ РК "Сарпинская районная больница";

5. БУ РК "Малодербетовская районная больница";

6. БУ РК "Октябрьская районная больница".

В БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн", по показателю 4.3 в результате НОК также зафиксированы высокие результаты (таблица 2.2.12).

*Таблица 2.2.12. Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 20,00 | 20,00 | 1 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 18,95 | 20,00 | 2 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 20,00 | 20,00 | 1 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 20,00 | 20,00 | 1 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 20,00 | 20,00 | 1 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 20,00 | 20,00 | 1 |

**Критерий 5 ««Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Как показали результаты опроса, в исследуемом учреждении доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи является наиболее высокой:

6. БУ РК "Октябрьская районная больница".

*29,40 баллов* по показателю 5.1 присвоено БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" (второе место), *28,82 баллов* – БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" (третье место).

Последнее место рейтинга по исследуемому показателю принадлежит БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." (*27,41 балл из 40 возможных*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.13.

*Таблица 2.2.13. Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 27,41 | 30,00 | 6 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 29,40 | 30,00 | 2 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 28,82 | 30,00 | 3 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 27,92 | 30,00 | 5 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 28,22 | 30,00 | 4 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 29,41 | 30,00 | 1 |

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации. Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

В результате НОК, в исследуемом учреждении был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг навигацией внутри организации (*19,61 балл из 20 возможных*):

БУ РК "Республиканский наркологический диспансер".

В БУ РК "Сарпинская районная больница" значение показателя 5.2 составило *19,44 баллов (второе место*), в БУ РК "Октябрьская районная больница" – *19,21 баллов (третье место*).

В остальных учреждениях, по показателю 5.2 в результате НОК также зафиксированы высокие результаты. Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.14.

*Таблица 2.2.14. Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 19,01 | 20,00 | 4 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 18,33 | 20,00 | 5 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 19,61 | 20,00 | 1 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 19,44 | 20,00 | 2 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 19,01 | 20,00 | 4 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 19,21 | 20,00 | 3 |

5.3. Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

В результате НОК, в исследуемом учреждении был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организации (*50 баллов*):

3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер".

*49,01 балл* по показателю 5.3 присвоено БУ РК "Малодербетовская районная больница" (второе место), *48,77 баллов* – БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." (третье место).

Последнее место рейтинга по исследуемому показателю принадлежит БУ РК "Сарпинская районная больница" (*45,14 баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 2.2.15.

*Таблица 2.2.15. Показатель 5.3. Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 48,77 | 50,00 | 3 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 45,58 | 50,00 | 5 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 50,00 | 50,00 | 1 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 45,14 | 50,00 | 6 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 49,01 | 50,00 | 2 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 48,51 | 50,00 | 4 |

**2.3 Анализ и оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями стационарного типа**

В таблице 2.3.1 и на диаграмме 2.3.1 представлен итоговый рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Калмыкия.

*Таблица 2.3.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (стационар)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 89,22 | 100,00 | 5 |
| 2. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 94,37 | 100,00 | 2 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 89,93 | 100,00 | 4 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 88,52 | 100,00 | 6 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 93,10 | 100,00 | 3 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 96,26 | 100,00 | 1 |

*Диаграмма 2.3.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (стационар), балл*

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями выявлен у **БУ РК "Октябрьская районная больница"** (*96,26 баллов*).

Второе место заняло **БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн"** (*94,37 баллов*), на третьем месте - **БУ РК "Малодербетовская районная больница"** (*93,10 баллов*), на четвертом – **БУ РК "Республиканский наркологический диспансер"** (*89,93 балла*), на пятом – **БУ РК "Сарпинская районная больница"** (*88,52 баллов*).

Основные недостатки в работе каждой медицинской организации стационарного типа Республики Калмыкия, выявленные в ходе сбора и обобщения информации, представлены в актах по результатам проведения НОК.

**3. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ (АМБУЛАТОРНЫЙ ТИП)**

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Республики Калмыкия, была проанализирована деятельность 10 учреждений амбулаторного типа.

**3.1 Значения и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (амбулатория)**

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями амбулаторного типа, расположенными на территории Республики Калмыкия представлен в таблице 3.1.1.

*Таблица 3.1.1 Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»(амбулатория)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 74,38 | 100,00 | 10 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 98,50 | 100,00 | 3 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 86,99 | 100,00 | 8 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 81,64 | 100,00 | 9 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 95,88 | 100,00 | 7 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 98,35 | 100,00 | 4 |
| 7. ООО «Элисдент» | 98,75 | 100,00 | 2 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 97,75 | 100,00 | 5 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 99,00 | 100,00 | 1 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 97,58 | 100,00 | 6 |

*Диаграмма 3.1.1 Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»(амбулатория), балл*

На первом месте в рейтинге по критерию 1 – **ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина"** с результатом *99,00 баллов*.

На втором месте в рейтинге по данному критерию – ООО «Элисдент» (*98,75 баллов*), на третьем – ООО «ДенталПлюс" (*98,50 баллов*). В остальных учреждениях здравоохранения амбулаторного типа зафиксированы высокие показатели критерия 1: от *95,88 баллов* до 98,35 *баллов* (БУ РК "Октябрьская районная больница", ООО "Калмыцкий нефрологический центр", ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста», БУ РК "Малодербетовская районная больница").

В БУ РК "Республиканский наркологический диспансер", БУ РК "Сарпинская районная больница", БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." менее 90 баллов.

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями амбулаторного типа, расположенными на территории Республики Калмыкия представлен в таблице 3.1.2 и на диаграмме 3.1.2.

*Таблица 3.1.2 Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 91,28 | 100,00 | 6 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 90,00 | 100,00 | 7 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 87,82 | 100,00 | 9 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 94,45 | 100,00 | 2 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 93,61 | 100,00 | 3 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 99,94 | 100,00 | 1 |
| 7. ООО «Элисдент» | 90,00 | 100,00 | 7 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 93,60 | 100,00 | 4 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 88,72 | 100,00 | 8 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 93,59 | 100,00 | 5 |

*Диаграмма 3.1.2 Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги», балл*

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» независимой оценки качества условий оказания услуг наивысший результат – *99,94 баллов –* получило **БУ РК "Октябрьская районная больница"**.

Второе место в рейтинге по критерию 2 занимает БУ РК "Сарпинская районная больница" с результатом 94,45 *баллов*. Третье место присвоено БУ РК "Малодербетовская районная больница" (*93,61 баллов*).

В остальных учреждениях здравоохранения амбулаторного типа также зафиксированы высокие показатели критерия 2: от *87,82 баллов* (БУ РК "Республиканский наркологический диспансер") до *93,60 баллов* (ООО "Калмыцкий нефрологический центр").

Рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями амбулаторного типа, расположенными на территории Республики Калмыкия представлен в таблице 3.1.3 и на диаграмме 3.1.3.

*Таблица 3.1.3 Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 82,55 | 100,00 | 5 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 88,25 | 100,00 | 3 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 68,00 | 100,00 | 6 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 86,00 | 100,00 | 4 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 96,00 | 100,00 | 2 |
| 7. ООО «Элисдент» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 100,00 | 100,00 | 1 |

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» лучший результат среди всех оцениваемых учреждений – 100 *баллов* – зафиксирован в **ООО «ДенталПлюс», ООО «Элисдент», ООО "Калмыцкий нефрологический центр", ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина", ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста»**.

На втором месте по критерию 3 – БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" с результатом *88,25 балла*. Третье место присвоено БУ РК "Республиканский наркологический диспансер"-88,25 балла, четвертое место БУ РК "Малодербетовская районная больница" с оценкой *86 балла*.

**Менее 70 баллов** по критерию 3 выявлено в БУ РК "Сарпинская районная больница" (*68 баллов*).

*Диаграмма 3.1.3 Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов», балл*

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями амбулаторного типа, расположенными на территории Республики Калмыкия представлен в таблице 3.1.4 и на диаграмме 3.1.4.

*Таблица 3.1.4 Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 87,09 | 100,00 | 10 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 98,22 | 100,00 | 6 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 94,76 | 100,00 | 9 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 97,44 | 100,00 | 7 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 98,56 | 100,00 | 5 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 98,72 | 100,00 | 4 |
| 7. ООО «Элисдент» | 99,09 | 100,00 | 3 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 99,14 | 100,00 | 2 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 97,08 | 100,00 | 8 |

*Диаграмма 3.1.4 Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», балл*

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» высокий балл (*100 баллов*) присвоен 1-у учреждению:

**ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина".**

Второе место рейтинга занимает БУ ООО "Калмыцкий нефрологический центр" (*99,14 баллов*), третье место – ООО «Элисдент» (*99,09 баллов*), четвертое – БУ РК "Октябрьская районная больница" (*98,72 баллов*), пятое – БУ РК "Малодербетовская районная больница" (*98,56 баллов*).

Остальные учреждения имеют высокие показатели, более 90 баллов, только БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С."занимает последнее место в рейтинге с результатом – 87,09 баллов.

Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями амбулаторного типа, расположенными на территории Республики Калмыкия представлен в таблице 3.1.5 и на диаграмме 3.1.5.

*Таблица 3.1.5 Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 96,60 | 100,00 | 5 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 100,00 | 100,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 90,40 | 100,00 | 7 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 94,29 | 100,00 | 6 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 98,24 | 100,00 | 4 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 99,60 | 100,00 | 2 |
| 7. ООО «Элисдент» | 99,50 | 100,00 | 3 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 87,63 | 100,00 | 9 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 90,40 | 100,00 | 7 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 88,46 | 100,00 | 8 |

*Диаграмма 3.1.5 Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», балл*

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» первое место рейтинга занимает следующее учреждение здравоохранения (100 баллов):

**ООО «ДенталПлюс».**

На втором месте по данному критерию – БУ РК "Октябрьская районная больница" (*99,60 баллов*), на третьем – ООО «Элисдент» (*99,50 баллов*), на четвертом – БУ РК "Малодербетовская районная больница" (*98,24 баллов*), на пятом – БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." (*96,60 баллов*).

Последнее место рейтинга по критерию 5 занимает ООО "Калмыцкий нефрологический центр" с результатом *87,63 баллов*.

**3.2 Рейтинг по показателям независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (амбулатория)**

**Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»** представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами.

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Первое место в рейтинге по показателю 1.1 присвоено ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» (29,25 *баллов из максимальных 30*).

На втором месте – ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" (*29 баллов*), на третьем – БУ РК "Октябрьская районная больница" и ООО «Элисдент» (*28,75 баллов*).

Последнее место в рейтинге по показателю 1.1 занимают БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С.", БУ РК "Сарпинская районная больница" (по 26,75 и 25,25 *баллов соответственно*).

Полный рейтинг по показателю 1.1 независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Республики Калмыкия, представлен в таблице 3.2.1.

*Таблица 3.2.1. Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 26,75 | 30,00 | 8 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 28,50 | 30,00 | 4 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 27,75 | 30,00 | 7 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 25,25 | 30,00 | 9 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 28,25 | 30,00 | 5 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 28,75 | 30,00 | 3 |
| 7. ООО «Элисдент» | 28,75 | 30,00 | 3 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 27,80 | 30,00 | 6 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 29,00 | 30,00 | 2 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 29,25 | 30,00 | 1 |

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

Показатель 1.2. представлен одним индикатором: 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг.

Как показали результаты исследования, 9 медицинских учреждений амбулаторного типа имеют пять и более дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (*30 баллов из максимальных 30*):

ООО «ДенталПлюс»;

БУ РК "Республиканский наркологический диспансер";

БУ РК "Сарпинская районная больница";

БУ РК "Малодербетовская районная больница";

БУ РК "Октябрьская районная больница";

ООО «Элисдент»;

ООО "Калмыцкий нефрологический центр";

ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина";

ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста».

На официальном сайте одного учреждения представлено два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг (12 *баллов*):

БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С.".

Полученные данные представлены в таблице 3.2.2.

*Таблица 3.2.2. Показатель 1.2 Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 12,00 | 30,00 | 2 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 7. ООО «Элисдент» | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 30,00 | 30,00 | 1 |

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".

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет".

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

По результатам НОК, значения показателя 1.3. составило *40 баллов* для 4 учреждений амбулаторного типа:

1. ООО «ДенталПлюс»;

2. ООО «Элисдент»;

3. ООО "Калмыцкий нефрологический центр";

4. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина".

Рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 3.2.3.

*Таблица 3.2.3. Показатель 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"*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 35,63 | 40,00 | 5 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 29,24 | 40,00 | 6 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 26,39 | 40,00 | 7 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 37,63 | 40,00 | 4 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 39,60 | 40,00 | 2 |
| 7. ООО «Элисдент» | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 38,33 | 40,00 | 3 |

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»** представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг. Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями:

- 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.

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

В результате НОК, была выявлена стопроцентная обеспеченность комфортных условий для предоставления услуг в 9 исследуемых организациях (таблица 3.2.4). В БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" данный показатель равен 24 баллам.

*Таблица 3.2.4. Показатель 2.1 Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 24,00 | 30,00 | 2 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 24,00 | 30,00 | 2 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 7. ООО «Элисдент» | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 30,00 | 30,00 | 1 |

2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг.

Показатель 2.2. определяется в результате опроса получателей услуг, как доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы).

В результате НОК, в БУ РК "Малодербетовская районная больница", БУ РК "Октябрьская районная больница" была выявлена стопроцентная своевременность предоставления медицинских услуг.

Рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 3.2.5.

*Таблица 3.2.5. Показатель 2.2 Время ожидания предоставления медицинских услуг*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 38,00 | 40,00 | 3 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 30,00 | 40,00 | 7 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 35,00 | 40,00 | 6 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 39,00 | 40,00 | 2 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 7. ООО «Элисдент» | 30,00 | 40,00 | 7 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 34,89 | 40,00 | 4 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 30,00 | 40,00 | 7 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 34,88 | 40,00 | 5 |

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.

В результате НОК, в 3 учреждениях здравоохранения был выявлен стопроцентный уровень удовлетворенности получателей услуг комфортностью предоставления услуг (30 *баллов*):

1. ООО «ДенталПлюс»

2. БУ РК "Октябрьская районная больница"

3. ООО «Элисдент».

На последнем месте в рейтинге по данному показателю оказалось БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." с результатом *23,19 баллов*.

Рейтинг по данному показателю приведен в Таблице 3.2.6.

*Таблица 3.2.6. Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 23,19 | 30,00 | 7 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 29,29 | 30,00 | 3 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 24,95 | 30,00 | 6 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 29,64 | 30,00 | 2 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 7. ООО «Элисдент» | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 28,71 | 30,00 | 5 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 28,72 | 30,00 | 4 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 28,71 | 30,00 | 5 |

**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** представлен тремя показателями:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов. Индикаторами этого показателя являются:

- 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.

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов.

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Первое место (3*0 баллов*) в рейтинге по показателю 3.1 занимают ООО «ДенталПлюс», БУ РК "Республиканский наркологический диспансер", БУ РК "Октябрьская районная больница", ООО «Элисдент», ООО "Калмыцкий нефрологический центр", ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина", ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста», в помещениях и на прилегающей территории которых имеются 5 необходимых условий для инвалидов.

В 1 учреждении здравоохранения амбулаторного типа имеются 4 необходимых условия для инвалидов (*24 баллов*):

БУ РК "Малодербетовская районная больница".

В БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." и БУ РК "Сарпинская районная больница" имеется три условия для инвалидов (*20 баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 3.2.7.

*Таблица 3.2.7. Показатель 3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 18,00 | 30,00 | 3 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 18,00 | 30,00 | 3 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 24,00 | 30,00 | 2 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 7. ООО «Элисдент» | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 30,00 | 30,00 | 1 |

3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Индикаторы:

- 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);

- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;

- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими.

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Как показали результаты НОК, в следующих учреждениях имеются пять и более условий доступности для инвалидов (*40 баллов*).

БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С."

ООО «ДенталПлюс»;

БУ РК "Сарпинская районная больница";

БУ РК "Октябрьская районная больница";

ООО «Элисдент»;

ООО "Калмыцкий нефрологический центр";

ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина";

ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста».

В двух учреждениях показатель составил 32 балла, т.е. имеется четыре условия доступности для инвалидов: БУ РК "Республиканский наркологический диспансер", БУ РК "Малодербетовская районная больница".

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 3.2.8.

*Таблица 3.2.8. Показатель 3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 32,00 | 40,00 | 2 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 32,00 | 40,00 | 2 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 7. ООО «Элисдент» | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 40,00 | 40,00 | 1 |

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

По результатам проведенного опроса получателей услуг, было выявлено, что в 5 учреждениях 100% получателей услуг удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (*40 баллов*):

ООО «ДенталПлюс»;

ООО «Элисдент»;

ООО "Калмыцкий нефрологический центр";

ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина";

ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста».

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" составила *26,25 баллов (второе место*), в БУ РК "Октябрьская районная больница" - 26 *баллов (третье место*).

В БУ РК "Сарпинская районная больница" зафиксировано наименьшее количество получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (10 *баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 3.2.9.

*Таблица 3.2.9. Показатель 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 24,55 | 30,00 | 4 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 26,25 | 30,00 | 2 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 10,00 | 30,00 | 5 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 26,00 | 30,00 | 3 |
| 7. ООО «Элисдент» | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 30,00 | 30,00 | 1 |

**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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).

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

В результате НОК, была выявлена стопроцентная удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию в 4 исследуемых организациях:

ООО «ДенталПлюс»;

ООО «Элисдент»;

ООО "Калмыцкий нефрологический центр";

ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина".

Наименьшее значение наблюдается в БУ РК "Республиканский наркологический диспансер"-37,53 балла.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 3.2.10.

*Таблица 3.2.10. Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 38,31 | 40,00 | 6 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 37,53 | 40,00 | 7 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 38,61 | 40,00 | 5 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 39,28 | 40,00 | 4 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 39,52 | 40,00 | 2 |
| 7. ООО «Элисдент» | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 39,38 | 40,00 | 3 |

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг.

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

В результате НОК было выявлено, что в 1 исследуемом учреждении высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг (*40 баллов*):

ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина".

*39,69 баллов* по показателю 4.2 присвоено БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." (второе место), *39,55 баллов* – БУ РК "Сарпинская районная больница" (третье место).

Последнее место рейтинга по исследуемому показателю принадлежит БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" (37*,24 баллов*) (таблица 3.2.11).

*Таблица 3.2.11. Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 39,69 | 40,00 | 2 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 38,22 | 40,00 | 9 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 37,24 | 40,00 | 10 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 39,55 | 40,00 | 3 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 39,28 | 40,00 | 4 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 39,20 | 40,00 | 5 |
| 7. ООО «Элисдент» | 39,09 | 40,00 | 7 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 39,14 | 40,00 | 6 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 40,00 | 40,00 | 1 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 39,07 | 40,00 | 8 |

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).

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Как показали результаты опроса, в 7 исследуемых учреждениях был выявлен максимально высокий уровень удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (*20 баллов*) (таблица 3.2.12):

ООО «ДенталПлюс»;

БУ РК "Республиканский наркологический диспансер";

БУ РК "Малодербетовская районная больница";

БУ РК "Октябрьская районная больница";

ООО «Элисдент»;

ООО "Калмыцкий нефрологический центр";

ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина".

*Таблица 3.2.12. Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 9,09 | 20,00 | 4 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 20,00 | 20,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 20,00 | 20,00 | 1 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 19,29 | 20,00 | 2 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 20,00 | 20,00 | 1 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 20,00 | 20,00 | 1 |
| 7. ООО «Элисдент» | 20,00 | 20,00 | 1 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 20,00 | 20,00 | 1 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 20,00 | 20,00 | 1 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 18,63 | 20,00 | 3 |

**Критерий 5 ««Удовлетворённость условиями оказания услуг»** представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым. Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Как показали результаты опроса, в 2 исследуемых учреждениях доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи составила 100% (3*0 баллов*):

1. ООО «ДенталПлюс»

2. ООО «Элисдент».

Последнее место рейтинга по исследуемому показателю принадлежит ООО "Калмыцкий нефрологический центр" (2*6,77 баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 3.2.13.

*Таблица 3.2.13. Показатель 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 28,91 | 30,00 | 4 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 27,16 | 30,00 | 5 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 26,94 | 30,00 | 7 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 29,46 | 30,00 | 3 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 29,76 | 30,00 | 2 |
| 7. ООО «Элисдент» | 30,00 | 30,00 | 1 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 26,77 | 30,00 | 9 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 26,81 | 30,00 | 8 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 26,99 | 30,00 | 6 |

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации. Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

В результате НОК, в 1 исследуемом учреждении был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг навигацией внутри организации 100 % (2*0 баллов*): ООО «Дентал Плюс».

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 3.2.14.

*Таблица 3.2.14. Показатель 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 19,04 | 20,00 | 5 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 20,00 | 20,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 17,78 | 20,00 | 10 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 18,87 | 20,00 | 6 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 19,28 | 20,00 | 4 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 19,84 | 20,00 | 2 |
| 7. ООО «Элисдент» | 19,55 | 20,00 | 3 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 17,85 | 20,00 | 8 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 17,87 | 20,00 | 7 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 17,84 | 20,00 | 9 |

5.3. Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

В результате НОК, в 2 исследуемых учреждениях был выявлен высокий уровень удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг в организации (5*0 баллов*):

1. БУ РК "Октябрьская районная больница";

2. ООО «Элисдент».

Последнее место рейтинга по исследуемому показателю принадлежит ООО "Калмыцкий нефрологический центр" (43*,01 баллов*).

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 3.2.15.

*Таблица 3.2.15. Показатель 5.3. Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 48,66 | 50,00 | 3 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 50,00 | 50,00 | 1 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 45,45 | 50,00 | 6 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 48,49 | 50,00 | 4 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 49,50 | 50,00 | 2 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 50,00 | 50,00 | 1 |
| 7. ООО «Элисдент» | 50,00 | 50,00 | 1 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 43,01 | 50,00 | 8 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 45,74 | 50,00 | 5 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 43,63 | 50,00 | 7 |

**3.3 Анализ и оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями амбулаторного типа**

В таблице 3.3.1 и на диаграмме 3.3.1 представлен итоговый рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями амбулаторного типа Республики Калмыкия.

*Таблица 3.3.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (амбулатория)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения** | **Общее количество баллов** | **Максимальное количество баллов** | **Рейтинг** |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 86,38 | 100,00 | 8 |
| 2. ООО «ДенталПлюс» | 97,34 | 100,00 | 3 |
| 3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 85,95 | 100,00 | 9 |
| 4. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 87,16 | 100,00 | 7 |
| 5. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 94,46 | 100,00 | 6 |
| 6. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 98,52 | 100,00 | 1 |
| 7. ООО «Элисдент» | 97,48 | 100,00 | 2 |
| 8. ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 95,63 | 100,00 | 4 |
| 9. ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 97,48 | 100,00 | 2 |
| 10. ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 95,34 | 100,00 | 5 |

Самый высокий балл интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями амбулаторного типа выявлен у **БУ РК "Октябрьская районная больница"** (*98,52 баллов*).

Второе место заняло **ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина"** (*97,48 баллов*), на третьем месте - **ООО «ДенталПлюс»** (*97,34 баллов*), на четвертом – **ООО "Калмыцкий нефрологический центр"** (*95,63 баллов*), на пятом – **ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста»** (*95,34 баллов*).

На последнем месте итогового рейтинга оказалось БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" с результатом *85,95 баллов*.

*Диаграмма 3.3.1 Рейтинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (амбулатория), балл*

Основные недостатки в работе каждой медицинской организации амбулаторного типа Республики Калмыкия, выявленные в ходе сбора и обобщения информации, представлены в актах по результатам проведения НОК.

**ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ**

Анализ полученных данных позволяет сделать выводы о том, что пациенты, получающие медицинские услуги в республиканских медицинских организациях, в целом, положительно оценивают качество оказания медицинских услуг.

В ходе исследования было выяснено, что при обращении в медицинскую организацию большинство пациентов не обращаются к стендам, и другой информации, размещенной в помещениях медицинской организации. Необходимо сделать информационные стенды более заметными и интересными для пациентов, а также регулярно оповещать пациентов о возможности электронной записи. Также стало известно о том, что перед обращением в медицинскую организацию лишь небольшая часть пациентов обращается к информации, размещенной на официальном сайте, а электронные сервисы практически не используются. Нами рекомендуется улучшить интерфейс сайтов, регулярно обновлять информацию и обеспечить функционирование на официальном сайте организаций дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг.

В качестве основных проблем республиканских медицинских организаций были названы: наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников, отсутствие питьевой воды, состояние санитарно-гигиенических помещений, отсутствие свободных мест. Лица с ограниченными возможностями определили следующие проблемы: адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы, выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов, сменные кресла-коляски, специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Хотелось бы отметить, что пациенты, в целом, удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинских организациях, отношением медицинских работников, навигацией внутри медицинской организации. И большая часть пациентов рекомендовала бы данные медицинские организации.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями здравоохранения Республики Калмыкия позволяют сделать общий вывод о том, что значения интегрального показателя варьируются в пределах от 88,52 до 96,26 баллов (среднее значение – 91,9) для стационарного типа и от 85,95 до 98,52 баллов (среднее значение – 93,57) для амбулаторного типа.

Высокие баллы интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями стационарного типа выявлены у БУ РК "Октябрьская районная больница" (96,26 баллов), БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" (94,37 баллов), БУ РК "Малодербетовская районная больница" (93,10 баллов).

Высокие баллы интегрального показателя независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями амбулаторного типа выявлены у БУ РК "Октябрьская районная больница" (98,52 баллов ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" (97,48 баллов), ООО «ДенталПлюс» (97,34 баллов), ООО "Калмыцкий нефрологический центр" (95,63 баллов), ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» (95,34 баллов).

Высокими оценками получателей услуг данных медицинских организаций были отмечены показатели:

- характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»;

- характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»;

- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Рейтинг медицинских учреждений Республики Калмыкия, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности учреждений реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Минздрава России от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, медицинским учреждениям рекомендовано:

1. Максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайтах учреждений к реальным потребностям получателей услуг в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан.

2. Восполнить недостаток необходимого оборудования для инвалидов и маломобильных групп получателей услуг.

3. Обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.

4. Повысить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

5. Повысить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг

6. Повысить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи.

7. Повысить долю получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации.

Особое внимание в плане перечисленных рекомендаций обратить на деятельность следующих учреждений здравоохранения Республики Калмыкия:

стационарный тип:

4. БУ РК "Сарпинская районная больница"

1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С."

3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер".

амбулаторный тип:

3. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер";

1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С.";

4. БУ РК "Сарпинская районная больница".

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Перечень медицинских организаций, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2019 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Полное название** | **Адрес** |
| 1 | БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 358000, Калмыкия Респ, г. Элиста, ул. им А.И.Сусеева, 17, 19 |
| 2 | БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 358009, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. А.С.Пушкина, 52 |
| 3 | БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 358000, Элиста г, ул. им В.И.Ленина, д. 309 |
| 4 | БУ РК "Сарпинская районная больница" | 359410, Республика Калмыкия, Сарпинский район, село Садовое, Восточная улица, 1. |
| 5 | БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 359420, Республика Калмыкия, Малодербетовский р-н, с. Малые Дербеты, ул. Больничная, 1 |
| 6 | БУ РК "Октябрьская районная больница" | 359450, Республика Калмыкия, Октябрьский район, п. Большой Царын, ул.Карла Маркса, 24 |
| 7 | ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 358009, Республика Калмыкия, г. Элиста, микрорайон 3, дом 21 а |
| 8 | ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 358011, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. Г.О.Рокчинского д.3 Б |
| 9 | ООО «Дентал плюс» | 358014, Республика Калмыкия, г. Элиста, 6 микрорайон, д. 8/73 |
| 10 | ООО Стоматологическая клиника «Элисдент» | 358011, Республика Калмыкия, г. Элиста, 4 микрорайон, д. 29 |
| 11 | ООО "Клиника высоких технологий и микрохирургии глаза г.Элиста" | 358001, Республика Калмыкия, город Элиста,  ул. Ленина, 7 |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Инструментарий**

**АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг  
медицинскими организациями в стационарных условиях**

**Обведите кружком номер выбранного варианта ответа, например вот так** 

**Укажите наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Укажите фактический адрес организации, в которой Вы получаете услугу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**1. Госпитализация была:**

*Возможен один вариант ответа*

1. Экстренная → переход к вопросу № 4
2. Плановая

**1.1. Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию:**

*Возможен один вариант ответа*

1. 30 календарных дней и более
2. 29 календарных дней
3. 28 календарных дней
4. 27 календарных дней
5. 15 календарных дней
6. менее 15 календарных дней

**1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**1.3. Вам сообщили о дате госпитализации:**

*Возможен один вариант ответа*

1. по телефону
2. при обращении в медицинскую организацию
3. электронным уведомлением

**2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 3
2. Нет

***2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?***

*Возможно несколько вариантов ответа*

1. отсутствие свободных мест ожидания
2. состояние гардероба
3. состояние санитарно-гигиенических помещений
4. отсутствие питьевой воды
5. санитарное состояние помещений

**3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет →переход к вопросу № 5
2. Да

***4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?***

*Возможен один вариант ответа*

1. I группа
2. II группа
3. III группа
4. ребенок-инвалид

***4.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 4.3
2. Нет

***4.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:***

*Возможно несколько вариантов ответа*

1. выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. пандусы, подъемные платформы
3. адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
4. сменные кресла-коляски
5. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
6. дублирование информации шрифтом Брайля
7. специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
8. сопровождающие работники
9. возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому

***4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет →переход к вопросу № 6
2. Да

***5.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет →переход к вопросу № 7
2. Да

***6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 8
2. Нет

***7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?***

*Возможно несколько вариантов ответа*

1. питание
2. отсутствие питьевой воды
3. состояние санитарно-гигиенических помещений
4. санитарное состояние помещений
5. действия персонала по уходу

**8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**12. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (телефон,электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет →**анкетирование завершено**
2. Да

***12.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**13) Скажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе учреждения.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг.**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Мы благодарим Вас за Участие!**

**АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг  
медицинскими организациями в амбулаторных условиях  
(врачом-специалистом: лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие)**

**Обведите кружком номер выбранного варианта ответа, например вот так** 

**Укажите наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Укажите фактический адрес организации, в которой Вы получаете услугу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**1. Вы обратились в медицинскую организацию:**

*Возможен один вариант ответа*

1. к врачу-специалисту (кардиолог, невролог офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие)
2. иное (диспансеризация, медицинский осмотр, другое)

**2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило:**

*Возможен один вариант ответа*

1. 14 календарных дней и более
2. 13 календарных дней
3. 12 календарных дней
4. 10 календарных дней
5. 7 календарных дней
6. менее 7 календарных дней

**3. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет →переход к вопросу № 3.2

**3.1. Вы записались на прием к врачу:**

*Возможен один вариант ответа*

1. по телефону медицинской организации
2. по телефону Единого кол-центра
3. при обращении в регистратуру
4. лечащим врачом на приеме при посещении
5. через официальный сайт медицинской организации →переход к вопросу № 4

**3.1.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 4
2. Нет →переход к вопросу № 4

**3.2. По какой причине?**

*Возможен один вариант ответа*

1. не дозвонился
2. не было талонов
3. не было технической возможности записаться в электронном виде
4. другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4.Врач принял Вас в установленное по записи время?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет →переход к вопросу № 7
2. Да

***6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет →переход к вопросу № 8
2. Да

***7.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 9
2. Нет

***8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?***

*Возможно несколько вариантов ответа*

1. отсутствие свободных мест ожидания
2. наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников
3. состояние гардероба
4. отсутствие питьевой воды
5. отсутствие санитарно-гигиенических помещений
6. состояние санитарно-гигиенических помещений
7. санитарное состояние помещений
8. отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)

**9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет →переход к вопросу № 10
2. Да

***9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?***

*Возможен один вариант ответа*

1. I группа
2. II группа
3. III группа
4. ребенок-инвалид

***9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 9.3
2. Нет

***9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:***

*Возможно несколько вариантов ответа*

1. выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. пандусы, подъемные платформы
3. адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
4. сменные кресла-коляски
5. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
6. дублирование информации шрифтом Брайля
7. специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
8. сопровождающие работники
9. возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому

***9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет → переход к вопросу № 11
2. Да

**10.1. Вам назначались:**

*(возможен выбор всех трех видов диагностических исследований)*

1. лабораторные исследования → уточните ответ в вопросе №10.1.1.1 и №10.1.1.2
2. инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) → уточните ответ в вопросе №10.1.2.1 и №10.1.2.2
3. компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография →уточните ответ в вопросе №10.1.3.1 и №10.1.3.2

**10.1.1.1. Вы ожидали проведения исследования:**

*Возможен один вариант ответа*

1. 14 календарных дней и более
2. 13 календарных дней
3. 12 календарных дней
4. 10 календарных дней
5. 7 календарных дней
6. менее 7 календарных дней

**10.1.1.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**10.1.2.1. Вы ожидали проведения исследования:**

*Возможен один вариант ответа*

1. 14 календарных дней и более
2. 13 календарных дней
3. 12 календарных дней
4. 10 календарных дней
5. 7 календарных дней
6. менее 7 календарных дней

**10.1.2.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**10.1.3.1.Вы ожидали проведения исследования:**

*Возможен один вариант ответа*

1. 30 календарных дней и более
2. 29 календарных дней
3. 28 календарных дней
4. 27 календарных дней
5. 15 календарных дней
6. менее 15 календарных дней

**10.1.3.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарногигиенических помещений и др.)?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (телефон,электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет →**анкетирование завершено**
2. Да

***14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**Мы благодарим Вас за Участие!**

**АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях**

**(врачом-терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым, врачом общей практики)**

**Обведите кружком номер выбранного варианта ответа, например вот так** 

**Укажите наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Укажите фактический адрес организации, в которой Вы получаете услугу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**1. Вы обратились в медицинскую организацию:**

*Возможен один вариант ответа*

1. к врачу-терапевту участковому
2. к врачу-педиатру участковому
3. к врачу общей практики (семейному врачу)

**2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило:**

*Возможен один вариант ответа*

1. 24 часа и более
2. 12 часов
3. 8 часов
4. 6 часов
5. 3 часа
6. менее 1 часа

**3. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет →переход к вопросу № 3.2

**3.1. Вы записались на прием к врачу: (***Возможен один вариант ответа)*

1. по телефону медицинской организации
2. по телефону Единого кол-центра
3. при обращении в регистратуру
4. через официальный сайт медицинской организации →переход к вопросу № 4
5. через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru) →переход к вопросу № 4

**3.1.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 4
2. Нет →переход к вопросу № 4

**3.2. По какой причине?**

*Возможен один вариант ответа*

1. не дозвонился
2. не было талонов
3. не было технической возможности записаться в электронном виде
4. другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4.Врач принял Вас в установленное по записи время?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет →переход к вопросу № 7
2. Да

***6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет →переход к вопросу № 8
2. Да

***7.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 9
2. Нет

***8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?***

*Возможно несколько вариантов ответа*

1. отсутствие свободных мест ожидания
2. наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников
3. состояние гардероба
4. отсутствие питьевой воды
5. отсутствие санитарно-гигиенических помещений
6. состояние санитарно-гигиенических помещений
7. санитарное состояние помещений
8. отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)

**9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет →переход к вопросу № 10
2. Да

***9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?***

*Возможен один вариант ответа*

1. I группа
2. II группа
3. III группа
4. ребенок-инвалид

***9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 9.3
2. Нет

***9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:***

*Возможно несколько вариантов ответа*

1. выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. пандусы, подъемные платформы
3. адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
4. сменные кресла-коляски
5. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
6. дублирование информации шрифтом Брайля
7. специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
8. сопровождающие работники
9. возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому

***9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет → переход к вопросу № 11
2. Да

**10.1. Вам назначались:**

*(возможен выбор всех трех видов диагностических исследований)*

1. лабораторные исследования → уточните ответ в вопросе №10.1.1.1 и №10.1.1.2
2. инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) → уточните ответ в вопросе №10.1.2.1 и №10.1.2.2
3. компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография →уточните ответ в вопросе №10.1.3.1 и №10.1.3.2

**10.1.1.1. Вы ожидали проведения исследования:**

*Возможен один вариант ответа*

1. 14 календарных дней и более
2. 13 календарных дней
3. 12 календарных дней
4. 10 календарных дней
5. 7 календарных дней
6. менее 7 календарных дней

**10.1.1.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**10.1.2.1. Вы ожидали проведения исследования:**

*Возможен один вариант ответа*

1. 14 календарных дней и более
2. 13 календарных дней
3. 12 календарных дней
4. 10 календарных дней
5. 7 календарных дней
6. менее 7 календарных дней

**10.1.2.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**10.1.3.1.Вы ожидали проведения исследования:**

*Возможен один вариант ответа*

1. 30 календарных дней и более
2. 29 календарных дней
3. 28 календарных дней
4. 27 календарных дней
5. 15 календарных дней
6. менее 15 календарных дней

**10.1.3.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарногигиенических помещений и др.)?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (телефон,электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?**

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет →**анкетирование завершено**
2. Да

***14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?***

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**Мы благодарим Вас за Участие!**

**Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводилась независимая оценка**

**1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость**

**и доступность информации об организации"**

|  |  |
| --- | --- |
| N показателя | Показатели |
| 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;  - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы");  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 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) |

**2. Показатели, характеризующие критерий**

**"Комфортность условий предоставления услуг, включая время**

**ожидания предоставления медицинской услуги"**

|  |  |
| --- | --- |
| N показателя | Показатели |
| 2.1. | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:  - 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 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

**3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг**

**для инвалидов"**

|  |  |
| --- | --- |
| N показателя | Показатели |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - 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 |
| 3.2. | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - 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);  - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;  - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) |

**4. Показатели, характеризующие**

**критерий "Доброжелательность, вежливость работников**

**медицинской организации"**

|  |  |
| --- | --- |
| N показателя | Показатели |
| 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) |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 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) |

**5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность**

**условиями оказания услуг"**

|  |  |
| --- | --- |
| N показателя | Показатели |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 5.3. | Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

**РАСЧЕТ  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (Пинф) определяется по формуле:

base_1_308521_32768

где

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)" (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист X Сдист, (1.2)

где:

Тдист - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

Сдист - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы" (Поткруд), определяется по формуле:

base_1_308521_32769

где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)

где:

Ткомф - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)" (Пожид) определяется:

--------------------------------

<1> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры ([статья 36.1](consultantplus://offline/ref=4D0B9CF47B64DE538C6CCF1326793D0ECBDE5010DB6DD3DD5B6B6DB03C64AD463C6072B5198FACD67AD66FED35D1A26594DC171B19U3C0M) Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", [статья 95.2](consultantplus://offline/ref=4D0B9CF47B64DE538C6CCF1326793D0ECAD65012DD62D3DD5B6B6DB03C64AD463C6072B51289ACD67AD66FED35D1A26594DC171B19U3C0M) Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации").

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

base_1_308521_32770

где

Сожид - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания <2>, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока - 100 баллов);

--------------------------------

<2> В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в [разделе VIII](consultantplus://offline/ref=4D0B9CF47B64DE538C6CCF1326793D0ECBDF5215DD63D3DD5B6B6DB03C64AD463C6072B51088A68B28996EB17085B16595DC141B063A9BDEUACDM) Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 - 2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. N 1492.

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

Пожид = Сожид

или

base_1_308521_32771

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" (Пкомфуд) определяется по формуле:

base_1_308521_32772

где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

а) значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений" (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост x Соргдост, (3.1)

где:

Торгдост - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост - количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому" (Пуслугдост) определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост x Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслугдост - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" (Пдостуд) определяется по формуле:

base_1_308521_32773

где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы" (Пперв.контуд) определяется по формуле:

base_1_308521_32774

где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" (Показ.услугуд) определяется по формуле:

base_1_308521_32775

где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:

base_1_308521_32776

где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" (Преком) определяется по формуле:

base_1_308521_32777

где

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" (Порг. услуд) определяется по формуле:

base_1_308521_32778

где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" (Пуд) определяется по формуле:

base_1_308521_32779

где

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований <3>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

--------------------------------

<3> В соответствии со [статьей 36.1](consultantplus://offline/ref=4D0B9CF47B64DE538C6CCF1326793D0ECBDE5010DB6DD3DD5B6B6DB03C64AD463C6072B5198FACD67AD66FED35D1A26594DC171B19U3C0M) Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", [статьей 79.1](consultantplus://offline/ref=4D0B9CF47B64DE538C6CCF1326793D0ECAD65012DE62D3DD5B6B6DB03C64AD463C6072B6198EACD67AD66FED35D1A26594DC171B19U3C0M) Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", [статьей 95.2](consultantplus://offline/ref=4D0B9CF47B64DE538C6CCF1326793D0ECAD65012DD62D3DD5B6B6DB03C64AD463C6072B51289ACD67AD66FED35D1A26594DC171B19U3C0M) Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", [статьей 23.1](consultantplus://offline/ref=4D0B9CF47B64DE538C6CCF1326793D0ECBDE5D1ADB62D3DD5B6B6DB03C64AD463C6072BD1BDCF6C67E9F3BE12AD1BC7A96C214U1C3M) Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации <4>, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

base_1_308521_32780

где:

Sn - показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации <4>, рассчитываемая по формулам:

--------------------------------

<4> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: К2,4,5n = (К1n + К3n) / 2.

К1n = (0,3 x Пnинф + 0,3 x Пnдист + 0,4 x Пn-откруд)

К2n = (0,3 x Пnкомф.усл + 0,4 x Пnожид + 0,3 x Пn-комфуд)

К3n = (0,3 x Пn-оргдост + 0,4 x Пn-услугдост + 0,3 x Пn-достуд)

К4n = (0,4 x Пn-перв.контуд + 0,4 x Пn-оказ.услугуд + 0,2 x

x Пn-вежл.дистуд)

К5n = (0,3 x Пnреком + 0,2 x Пn-орг.услуд + 0,5 x Пnуд),

Пnинф ... Пnуд - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:

base_1_308521_32781

где:

Sou - показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Soun - показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Nou - количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:

base_1_308521_32782

где:

Su - показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

Sou - показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Qu - количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах "б" и "в" настоящего пункта.

# АКТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ (АМБУЛАТОРНАЯ ФОРМА)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №1** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: БУ РК "Малодербетовская районная больница" | | | | | | |
| Форма оказания услуги: амбулаторная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 359420, Республика Калмыкия, Малодербетовский р-н, с. Малые Дербеты, ул. Больничная, 1 | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Сулукова Евгения Босхомджиевна | | | | | | |
| Контактный телефон: +7(84722)9-11-01 | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **28,25 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **93** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **95** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **0** | **30,00 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **92** | **37,63 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **96** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **95,88 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **24 баллов** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
|  | - наличие четырех условий | **80** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **40 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **99** | **29,64 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **93,61 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **-** | **24 балла** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **32 балла** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; | - наличие четырех условий | **80** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **100** | **30 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **86,00 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **39,28 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **39,28 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **20 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **98,56 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **29,46 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **96** | **19,28 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **99** | **49,50 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **98,24 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **94,46 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям | | | | | | |
| - о правилах и сроках госпитализации | | | | | | |
| - о тарифах на медицинские услуги | | | | | | |
| - график работы и часы приема медицинских работников | | | | | | |
| - об отзывах потребителей услуг | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №2** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | | | | | | |
| Форма оказания услуги: амбулаторная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 358000, Элиста г, ул. им В.И.Ленина, д. 309 | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Бадмаева Елена Владимировна | | | | | | |
| Контактный телефон: +7(84722)41488 | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **27,75 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **90** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **95** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют |  | **30 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **73** | **29,24 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **73** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **86,99 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **24 балла** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
|  | - наличие четырех условий | **80** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **35 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **29,29 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **87,82 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **-** | **30 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | **100** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **32 балла** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; | - наличие четырех условий | **80** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **88** | **26,25 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **88,25 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **94** | **37,53 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **93** | **37,24 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **20 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **94,76 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **91** | **27,16 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **89** | **17,78 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **91** | **45,45 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **90,40 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **85,95 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - о дате государственной регистрации | | | | | | |
| - правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | | | | | | |
| - график приема граждан руководителем медицинской организации | | | | | | |
| - о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию | | | | | | |
| - о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности | | | | | | |
| - о показателях доступности и качества медицинской помощи | | | | | | |
| - график работы и часы приема медицинских работников | | | | | | |
| - об отзывах потребителей услуг | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Среднее время ожидания, в частности: | | | | | | |
| - приема врача превышает установленный срок | | | | | | |
| - диагностического исследования превышает установленный срок | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Своевременность предоставления услуги, в частности: | | | | | | |
| - приема врача превышает установленный срок | | | | | | |
| - проведения диагностического обследования превышает установленный срок | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами (частично) | | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №3** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: БУ РК "Октябрьская районная больница" | | | | | | |
| Форма оказания услуги: амбулаторная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 359450, Республика Калмыкия, Октябрьский район, п. Большой Царын, ул.Карла Маркса, 24 | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Эльдеев Виктор Церенович | | | | | | |
| Контактный телефон: +7(84747)91500 | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **28,75 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **95** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **97** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **-** | **30 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **99** | **39,60 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **99** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **98,35 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **30 баллов** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
| - санитарное состояние; | - наличие пяти условий | **100** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **40 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **30 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **99,94 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1** | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. |  | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | **100** | **30 баллов** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **40 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной помощи на дому | - наличие пяти и более условий | **100** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **87** | **26 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **96 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **99** | **39,52 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **39,20 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **20 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **98,72 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **99** | **29,76 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **99** | **19,84 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **50 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **99,60 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **98,52 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - о дате государственной регистрации | | | | | | |
| - сведения об учредителе | | | | | | |
| - об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере здравоохранения | | | | | | |
| - о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию | | | | | | |
| - о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | | | | |
| - о показателях доступности и качества медицинской помощи | | | | | | |
| - о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации | | | | | | |
| - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям | | | | | | |
| - график работы и часы приема медицинских работников | | | | | | |
| - о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Среднее время ожидания, в частности: | | | | | | |
| - приема врача превышает установленный срок | | | | | | |
| - диагностического исследования превышает установленный срок | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №4** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | | | | | | |
| Форма оказания услуги: амбулаторная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 358000, Калмыкия Респ, г. Элиста, ул. им А.И.Сусеева, 17, 19 | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Мутулова Земфира Борисовна | | | | | | |
| Контактный телефон: +7(84722)34940, +7(84722)35534 | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **26,75 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **87** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **92** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **0** | **12 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **40** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **82** | **35,63 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **96** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **74,38 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **30 баллов** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
| - санитарное состояние; | - наличие пяти условий | **100** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **38 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **77** | **23,19 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **91,28 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **-** | **18 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | **60** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **40 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной помощи на дому | - наличие пяти и более условий | **100** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **82** | **24,55 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **82,55 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **96** | **38,31 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **99** | **39,69 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **45** | **9,09 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **87,09 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **96** | **28,91 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **95** | **19,04 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **97** | **48,66 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **96,60 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **86,38 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию | | | | | | |
| - о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | | | | |
| - о показателях доступности и качества медицинской помощи | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| Среднее время ожидания, в частности: | | | | | | |
| - приема врача превышает установленный срок | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Своевременность предоставления услуги, в частности: | | | | | | |
| - проведения диагностического обследования превышает установленный срок | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами (частично) | | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:** | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы медицинской организации, до 100% | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №5** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: ООО «ДенталПлюс» | | | | | | |
| Форма оказания услуги: амбулаторная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 358014, Республика Калмыкия, г. Элиста, 6 микрорайон, д. 8/73 | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Мочанова Бося Дорджиевна | | | | | | |
| Контактный телефон: - | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **28,50 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **95** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **95** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **0** | **30 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **40 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **98,50 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **30 баллов** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
| - санитарное состояние; | - наличие пяти условий | **100** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **30 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **30 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **90,00 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1** | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. |  | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | **-** наличие пяти условий | **100** | **30 баллов** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **40 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной помощи на дому | - наличие пяти и более условий | **100** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **100** | **30 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **40 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **96** | **38,22 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **20 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **98,22 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **30 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **20 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **50 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **100,00 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **97,34 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации | | | | | | |
| - о вакантных должностях | | | | | | |
| - об отзывах потребителей услуг | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Своевременность предоставления услуги, в частности: | | | | | | |
| - приема врача превышает установленный срок | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций»: в частности:** | | | | | | |
| - довести долю получателей медицинских услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в медицинскую организацию, до 100% | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:** | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым, до 100% | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №6** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: ООО «ДенталПлюс» | | | | | | |
| Форма оказания услуги: амбулаторная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 358014, Республика Калмыкия, г. Элиста, 6 микрорайон, д. 8/73 | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Мочанова Бося Дорджиевна | | | | | | |
| Контактный телефон: - | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **28,75 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **95** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **97** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **-** | **30 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **40 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **98,75 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **30 баллов** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
| - санитарное состояние; | - наличие пяти условий | **100 баллов** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **30 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **30 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **90,00 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **-** | **30 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | **-** наличие пяти условий | **100** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **40 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной помощи на дому | - наличие пяти и более условий | **100** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **100** | **30 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **100,00 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **40 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **39,09 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **20 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **99,09 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **30 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **19,55 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **50 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **99,50 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **97,48 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - полное наименование | | | | | | |
| - место нахождения, почтовый адрес, схема проезда | | | | | | |
| - о дате государственной регистрации | | | | | | |
| - сведения об учредителе | | | | | | |
| - структура и органы управления | | | | | | |
| - режим и график работы | | | | | | |
| - правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | | | | | | |
| - контактные телефоны | | | | | | |
| - адреса электронной почты | | | | | | |
| - график приема граждан руководителем медицинской организации | | | | | | |
| - об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере здравоохранения | | | | | | |
| - о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию | | | | | | |
| - о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | | | | |
| - о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности | | | | | | |
| - о видах медицинской помощи | | | | | | |
| - о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | | | | |
| - о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи | | | | | | |
| - о показателях доступности и качества медицинской помощи | | | | | | |
| - о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации | | | | | | |
| - о правилах записи на первичный прием | | | | | | |
| - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям | | | | | | |
| - о правилах и сроках госпитализации | | | | | | |
| - о правилах предоставления платных медицинских услуг | | | | | | |
| - о перечне оказываемых платных медицинских услуг | | | | | | |
| - о тарифах на медицинские услуги | | | | | | |
| - ФИО медицинских работников, занимаемые должности | | | | | | |
| - сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | | | | | | |
| - сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | | | | | | |
| - график работы и часы приема медицинских работников | | | | | | |
| - о вакантных должностях | | | | | | |
| - о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно | | | | | | |
| - об отзывах потребителей услуг | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - телефона | | | | | | |
| - электронной почты | | | | | | |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | | |
| - санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.) | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| Среднее время ожидания, в частности: | | | | | | |
| - приема врача превышает установленный срок | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Своевременность предоставления услуги, в частности: | | | | | | |
| - приема врача превышает установленный срок | | | | | | |
| - проведения диагностического обследования превышает установленный срок | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами (частично) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |
| - обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций»: в частности:** | | | | | | |
| - довести долю получателей медицинских услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в медицинскую организацию, до 100% | | | | | | |
| - довести долю получателей медицинских услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:** | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым, до 100% | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации, до 100% | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №7** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: БУ РК "Сарпинская районная больница" | | | | | | |
| Форма оказания услуги: амбулаторная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 359410, Республика Калмыкия, Сарпинский район, село Садовое, Восточная улица, 1. | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Василенко Наталья Владимировна | | | | | | |
| Контактный телефон: +7(84741)22296 | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **25,25 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **87** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **82** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **-** | **30 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **89** | **26,39 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **43** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **81,64 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **30 баллов** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
| - санитарное состояние; | - наличие пяти условий | **100** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **39 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **83** | **24,95 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **94,45 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **-** | **18 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | **60** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **40 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной помощи на дому | - наличие пяти и более условий | **100** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **33** | **10 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **68,00 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **97** | **38,61 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **99** | **39,55 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **96** | **19,29 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **97,44 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **90** | **26,94 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **94** | **18,87 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **97** | **48,49 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **94,29 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **87,16 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - полное наименование | | | | | | |
| - о дате государственной регистрации | | | | | | |
| - сведения об учредителе | | | | | | |
| - правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | | | | | | |
| - график приема граждан руководителем медицинской организации | | | | | | |
| - о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию | | | | | | |
| - о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | | | | |
| - о правилах записи на первичный прием | | | | | | |
| - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям | | | | | | |
| - о правилах и сроках госпитализации | | | | | | |
| - ФИО медицинских работников, занимаемые должности (частично) | | | | | | |
| - сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) (частично) | | | | | | |
| - об отзывах потребителей услуг | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| Среднее время ожидания, в частности: | | | | | | |
| - приема врача превышает установленный срок | | | | | | |
| - диагностического исследования превышает установленный срок | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Своевременность предоставления услуги, в частности: | | | | | | |
| - проведения диагностического обследования превышает установленный срок | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №8** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | | | | | | |
| Форма оказания услуги: амбулаторная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 358009, Республика Калмыкия, г. Элиста, микрорайон 3, дом 21 а | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Илишкина Надежда Сергеевна | | | | | | |
| Контактный телефон: +7(84722)32767 | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **27,80 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **92** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **93** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **-** | **30 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **40 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **97,75 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **30 баллов** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
| - санитарное состояние; | - наличие пяти условий | **100** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **34,89 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **96** | **28,71 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **93,60 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **-** | **30 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие пяти условий | **100** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **40 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной помощи на дому | - наличие пяти и более условий | **100** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **100** | **30 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **100,00 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **40 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **39,14 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **20 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **99,14 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **89** | **26,77 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **89** | **17,85 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **86** | **43,01 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **87,63 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **87,16 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - полное наименование | | | | | | |
| - о дате государственной регистрации | | | | | | |
| - сведения об учредителе | | | | | | |
| - правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | | | | | | |
| - график приема граждан руководителем медицинской организации | | | | | | |
| - о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию | | | | | | |
| - о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | | | | |
| - о правилах записи на первичный прием | | | | | | |
| - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям | | | | | | |
| - о правилах и сроках госпитализации | | | | | | |
| - ФИО медицинских работников, занимаемые должности (частично) | | | | | | |
| - сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) (частично) | | | | | | |
| - об отзывах потребителей услуг | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| Среднее время ожидания, в частности: | | | | | | |
| - приема врача превышает установленный срок | | | | | | |
| - диагностического исследования превышает установленный срок | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Своевременность предоставления услуги, в частности: | | | | | | |
| - проведения диагностического обследования превышает установленный срок | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №10** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | | | | | | |
| Форма оказания услуги: амбулаторная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 358000, Элиста г, ул. им В.И.Ленина, д. 7. | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Кравченко Марина Валерьевна | | | | | | |
| Контактный телефон: 8 (962) 401-21-38 | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **29,25 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **98** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **97** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **-** | **30 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **94** | **38,33 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **97** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **97,58 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **30 баллов** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
| - санитарное состояние; | - наличие пяти условий | **100** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **34,88 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **96** | **28,71 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **93,59 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **-** | **30 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие пяти условий | **100** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **40 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной помощи на дому | - наличие пяти и более условий | **100** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **100** | **30 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **100,00 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **39,38 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **39,07 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **93** | **18,63 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **97,08 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **90** | **26,99 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **89** | **17,84 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **87** | **43,63 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **88,46 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **95,34 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - полное наименование | | | | | | |
| - о дате государственной регистрации | | | | | | |
| - сведения об учредителе | | | | | | |
| - правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | | | | | | |
| - график приема граждан руководителем медицинской организации | | | | | | |
| - о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию | | | | | | |
| - о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | | | | |
| - о правилах записи на первичный прием | | | | | | |
| - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям | | | | | | |
| - о правилах и сроках госпитализации | | | | | | |
| - ФИО медицинских работников, занимаемые должности (частично) | | | | | | |
| - сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) (частично) | | | | | | |
| - об отзывах потребителей услуг | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| Среднее время ожидания, в частности: | | | | | | |
| - приема врача превышает установленный срок | | | | | | |
| - диагностического исследования превышает установленный срок | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Своевременность предоставления услуги, в частности: | | | | | | |
| - проведения диагностического обследования превышает установленный срок | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  АКТ №9  О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ  Наименование организации: ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина"  Форма оказания услуги: амбулаторная  Регион: Республика Калмыкия  Адрес: республика 358011, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. Г.О.Рокчинского д.3 Б  Ф.И.О. руководителя: Ларин Сергей Иванович  Контактный телефон: +7 (84722) 3-77-77  Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ»)  № п/п Показатели Значи-мость пока-зателя Параметры, подлежащие оценке Индикаторы параметров оценки Значение параметров в % Оценка независимой комиссии  в баллах  1 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, установленным нормативными правовыми актами: 30% 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами - отсутствует информация о деятельности организации - 29 баллов  - на информационных стендах в помещении организации; - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) 95  - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами - отсутствует информация о деятельности организации -  - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) 98  1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: 30% 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: - отсутствуют - 30 баллов  - телефона; - телефона;  - электронной почты; - электронной почты; - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) по 30 баллов за каждый способ  - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия 100  - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;  - иного электронного сервиса  1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . 40% 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) 100 40 баллов  1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) 100  Итого по критерию 1 100% 99,00 баллов  2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»  2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). 30% 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - отсутствуют комфортные условия - 30 баллов  - обеспечение лечебно-охранительного режима;  - отсутствие очередей;  - санитарное состояние; - наличие пяти условий 100  2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). 40% 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) 100 30 баллов    2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). 30% 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) 96 28,72 баллов  Итого по критерию 2 100% 88,72 баллов  3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»  3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: 30% 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: - отсутствуют условия доступности для инвалидов - 30 баллов  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие пяти условий 100  3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 40% 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - 40 баллов  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной помощи на дому - наличие пяти и более условий 100  3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). 30% 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) 100 30 баллов  Итого по критерию 3 100% 100,00 баллов  4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»  4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). 40% 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) 100 40 баллов  4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). 40% 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) 100 40 баллов        4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). 20% 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) 100 20 баллов  Итого по критерию 4 100% 100 баллов  5 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»  5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). 30% 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) 89 26,81 баллов  5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). 20% 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) 89 17,87 баллов      5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). 50% 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) 91 45,74 баллов  Итого по критерию 5 100% 90,40 баллов  ИТОГО по всем критериям 97,48 баллов    Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией  По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:  Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:  - полное наименование  - о дате государственной регистрации  - сведения об учредителе  - правила внутреннего распорядка для потребителей услуг  - график приема граждан руководителем медицинской организации  - о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию  - о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья  - о правилах записи на первичный прием  - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям  - о правилах и сроках госпитализации  - ФИО медицинских работников, занимаемые должности (частично)  - сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) (частично)  - об отзывах потребителей услуг  Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:  - раздела "Часто задаваемые вопросы"  - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)  По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:  Обеспечить в организации комфортные условия для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:  - доступность питьевой воды    Среднее время ожидания, в частности:  - приема врача превышает установленный срок  - диагностического исследования превышает установленный срок  Своевременность предоставления услуги, в частности:  - проведения диагностического обследования превышает установленный срок  По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:  Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:  - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов  - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации  Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:  - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию  - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |

# АКТЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ РЕСПУБЛИКИ КАЛМЫКИЯ (СТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №1** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: БУ РК "Малодербетовская районная больница" | | | | | | |
| Форма оказания услуги: стационарная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 359420, Республика Калмыкия, Малодербетовский р-н, с. Малые Дербеты, ул. Больничная, 1 | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Сулукова Евгения Босхомджиевна | | | | | | |
| Контактный телефон: +7(84722)9-11-01 | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **28,25 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **93** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **95** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **-** | **30 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **95** | **32,92 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **70** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **91,17 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **30 баллов** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
| - санитарное состояние; | - наличие пяти условий | **100** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **38,81 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **92** | **27,10 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **95,92 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **-** | **24 баллов** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **40 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; | - наличие четырех условий | **80** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **75** | **22,50 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **86,50 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **90** | **39,16 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **91,1** | **36,44 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **20 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **95,59 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **94** | **28,22 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **95** | **19,01 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **49,01 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **96,24 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **93,10 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - о дате государственной регистрации | | | | | | |
| - сведения об учредителе | | | | | | |
| - об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере здравоохранения | | | | | | |
| - о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию | | | | | | |
| - о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | | | | |
| - о показателях доступности и качества медицинской помощи | | | | | | |
| - о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации | | | | | | |
| - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям | | | | | | |
| - график работы и часы приема медицинских работников | | | | | | |
| - о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №2** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | | | | | | |
| Форма оказания услуги: стационарная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 358000, Элиста г, ул. им В.И.Ленина, д. 309 | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Бадмаева Елена Владимировна | | | | | | |
| Контактный телефон: +7(84722)41488 | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **27,50 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **90** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **93** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **-** | **30 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **75** | **28,33 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **67** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **85,83 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **24 баллов** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
|  | - наличие четырех условий | **80** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **34,12 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **97** | **27,82 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **85,94 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **-** | **24 баллов** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **40 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; | - наличие четырех условий | **80** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **67** | **20 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **84 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **94,4** | **37,78 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **94,1** | **37,65 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **20 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **95,42 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **96** | **28,82 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **19,61 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **50 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **98,43 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **89,93 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию | | | | | | |
| - о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | | | | |
| - о показателях доступности и качества медицинской помощи | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами (частично) | | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №3** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | | | | | | |
| Форма оказания услуги: стационарная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 358009, Республика Калмыкия, г. Элиста, микрорайон 3, дом 21 а | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Илишкина Надежда Сергеевна | | | | | | |
| Контактный телефон: +7(84722)32767 | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **27,75 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **92** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **93** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **-** | **30 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **40 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **97,75 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **24 баллов** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
|  | - наличие четырех условий | **80** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **37,85 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **89** | **28,05 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **89,90 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1** | - сменных кресел-колясок; |  | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80** | **24 баллов** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **40 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной помощи на дому | - наличие пяти и более условий | **100** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **100** | **30 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **94,00 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **96,4** | **38,55 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **95,7** | **38,28 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **20 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **96,83 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **96** | **28,71 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **97** | **19,35 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **50 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **98,06 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **95,31 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации | | | | | | |
| - о вакантных должностях | | | | | | |
| - об отзывах потребителей услуг | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:** | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым, до 100% | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы медицинской организации, до 100% | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №4** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: БУ РК "Октябрьская районная больница" | | | | | | |
| Форма оказания услуги: стационарная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 359450, Республика Калмыкия, Октябрьский район, п. Большой Царын, ул.Карла Маркса, 24 | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Эльдеев Виктор Церенович | | | | | | |
| Контактный телефон: +7(84747)91500 | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **28,75 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **95** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **97** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **-** | **30 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **40 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **98,75 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **30 баллов** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
| - санитарное состояние; | - наличие пяти условий | **100** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **38,81 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **99** | **28,65 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **97,47 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **-** | **30 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | **-** наличие пяти условий | **100** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **40 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной помощи на дому | - наличие пяти и более условий | **100** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **67** | **20 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **90,00 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **97,9** | **39,16 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **39,21 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **20 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **98,37 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **29,41 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **96** | **19,21 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **97** | **48,51 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **97,13 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **96,26 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - полное наименование | | | | | | |
| - место нахождения, почтовый адрес, схема проезда | | | | | | |
| - о дате государственной регистрации | | | | | | |
| - сведения об учредителе | | | | | | |
| - структура и органы управления | | | | | | |
| - режим и график работы | | | | | | |
| - правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | | | | | | |
| - контактные телефоны | | | | | | |
| - адреса электронной почты | | | | | | |
| - график приема граждан руководителем медицинской организации | | | | | | |
| - об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере здравоохранения | | | | | | |
| - о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию | | | | | | |
| - о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | | | | |
| - о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности | | | | | | |
| - о видах медицинской помощи | | | | | | |
| - о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | | | | |
| - о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи | | | | | | |
| - о показателях доступности и качества медицинской помощи | | | | | | |
| - о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации | | | | | | |
| - о правилах записи на первичный прием | | | | | | |
| - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям | | | | | | |
| - о правилах и сроках госпитализации | | | | | | |
| - о правилах предоставления платных медицинских услуг | | | | | | |
| - о перечне оказываемых платных медицинских услуг | | | | | | |
| - о тарифах на медицинские услуги | | | | | | |
| - ФИО медицинских работников, занимаемые должности | | | | | | |
| - сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | | | | | | |
| - сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | | | | | | |
| - график работы и часы приема медицинских работников | | | | | | |
| - о вакантных должностях | | | | | | |
| - о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно | | | | | | |
| - об отзывах потребителей услуг | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - телефона | | | | | | |
| - электронной почты | | | | | | |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | | |
| - санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.) | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | | |
| - адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами (частично) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |
| - обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций»: в частности:** | | | | | | |
| - довести долю получателей медицинских услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% | | | | | | |
| - довести долю получателей медицинских услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в медицинскую организацию, до 100% | | | | | | |
| - довести долю получателей медицинских услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:** | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым, до 100% | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации, до 100% | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №5** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | | | | | | |
| Форма оказания услуги: стационарная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 358000, Калмыкия Респ, г. Элиста, ул. им А.И.Сусеева, 17, 19 | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Мутулова Земфира Борисовна | | | | | | |
| Контактный телефон: +7(84722)34940, +7(84722)35534 | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **26,75 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **87** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **92** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **-** | **18 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **60** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **91** | **35,68 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **88** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **80,43 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **24 баллов** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
|  | - наличие четырех условий | **80** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **39,51 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **92** | **27,56 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **91,07 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **-** | **24 баллов** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **40 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; | - наличие четырех условий | **80** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **67** | **20 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **84 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **93,7** | **37,47 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **95,1** | **38,02 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100** | **20 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **95,49 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **91** | **27,41 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **95** | **19,01 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **48,77 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **95,19 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **89,22 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - полное наименование | | | | | | |
| - о дате государственной регистрации | | | | | | |
| - сведения об учредителе | | | | | | |
| - правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | | | | | | |
| - график приема граждан руководителем медицинской организации | | | | | | |
| - о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию | | | | | | |
| - о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | | | | |
| - о правилах записи на первичный прием | | | | | | |
| - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям | | | | | | |
| - о правилах и сроках госпитализации | | | | | | |
| - ФИО медицинских работников, занимаемые должности (частично) | | | | | | |
| - сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) (частично) | | | | | | |
| - об отзывах потребителей услуг | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов | | | | | | |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций»: в частности:** | | | | | | |
| - довести долю получателей медицинских услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% | | | | | | |
| - довести долю получателей медицинских услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в медицинскую организацию, до 100% | | | | | | |
| - довести долю получателей медицинских услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100% | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:** | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым, до 100% | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы медицинской организации, до 100% | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации, до 100% | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АКТ №6** | | | | | | |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | | |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Наименование организации: БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | | | | | | |
| Форма оказания услуги: стационарная | | | | | | |
| Регион: Республика Калмыкия | | | | | | |
| Адрес: 358009, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. А.С.Пушкина, 52 | | | | | | |
| Ф.И.О. руководителя: Санджиева Лилия Владимировна | | | | | | |
| Контактный телефон: +7 (84722) 3-63-09 | | | | | | |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью научно-производственное предприятие «ИНТЕХ» (ООО НПП «ИНТЕХ») | | | | | | |
|  | | | | | | |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в % | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** | **29,25 баллов** |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **97** |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **-** |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **98** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **-** | **30 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100** |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|  | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **99** | **39,31 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **97** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |  |  |  | **98,56 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **-** | **30 баллов** |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
| - санитарное состояние; | - наличие пяти условий | **100** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **93** | **38,58 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **94** | **28,49 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |  |  |  | **97,06 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **-** | **30 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | **-** наличие пяти условий | **100 баллов** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **-** | **32 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; | - наличие четырех условий | **80** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **93** | **27,92 баллов** |
|  | **Итого по критерию 3** | **100%** |  |  |  | **89,92 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** | | | | | |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **93** | **37,29 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **92** | **36,73 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **95** | **18,95 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |  |  |  | **92,97 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **98** | **29,40 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **92** | **18,33 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **91** | **45,58 баллов** |
|  | **Итого по критерию 5** | **100%** |  |  |  | **93,30 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** | |  |  |  |  | **94,37 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организацией** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: | | | | | | |
| - полное наименование | | | | | | |
| - место нахождения, почтовый адрес, схема проезда | | | | | | |
| - о дате государственной регистрации | | | | | | |
| - сведения об учредителе | | | | | | |
| - структура и органы управления | | | | | | |
| - режим и график работы | | | | | | |
| - правила внутреннего распорядка для потребителей услуг | | | | | | |
| - контактные телефоны | | | | | | |
| - адреса электронной почты | | | | | | |
| - график приема граждан руководителем медицинской организации | | | | | | |
| - об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере здравоохранения | | | | | | |
| - о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию | | | | | | |
| - о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья | | | | | | |
| - о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности | | | | | | |
| - о видах медицинской помощи | | | | | | |
| - о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи | | | | | | |
| - о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи | | | | | | |
| - о показателях доступности и качества медицинской помощи | | | | | | |
| - о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации | | | | | | |
| - о правилах записи на первичный прием | | | | | | |
| - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям | | | | | | |
| - о правилах и сроках госпитализации | | | | | | |
| - о правилах предоставления платных медицинских услуг | | | | | | |
| - о перечне оказываемых платных медицинских услуг | | | | | | |
| - о тарифах на медицинские услуги | | | | | | |
| - ФИО медицинских работников, занимаемые должности | | | | | | |
| - сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) | | | | | | |
| - сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) | | | | | | |
| - график работы и часы приема медицинских работников | | | | | | |
| - о вакантных должностях | | | | | | |
| - о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций | | | | | | |
| - о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно | | | | | | |
| - об отзывах потребителей услуг | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: | | | | | | |
| - телефона | | | | | | |
| - электронной почты | | | | | | |
| - электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | | | | | | |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" | | | | | | |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) | | | | | | |
| - иной дистанционный способ взаимодействия | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** | | | | | | |
| Обеспечить в организации комфортные условия для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: | | | | | | |
| - комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | | | | | | |
| - доступность питьевой воды | | | | | | |
| - санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, туалетной бумаги и пр.) | | | | | | |
| - иных параметров комфортных условий, установленных ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти (частично) | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** | | | | | | |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: | | | | | | |
| - специальными креслами-колясками | | | | | | |
|  | | | | | | |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: | | | | | | |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию | | | | | | |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (частично) | | | | | | |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций»: в частности:** | | | | | | |
| - довести долю получателей медицинских услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100% | | | | | | |
| - довести долю получателей медицинских услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в медицинскую организацию, до 100% | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: в частности:** | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым, до 100% | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы медицинской организации, до 100% | | | | | | |
| - довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации, до 100% | | | | | | |

**Приложение 4. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания медицинских услуг**

**Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания медицинских услуг в организациях с амбулаторной формой обслуживания**

|  | Доля получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах | Доля получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на сайте в сети "Интернет" | Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг медицинской организацией | Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в медицинскую организацию | Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы медицинской организации | Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 82% | 96% | 77% | 83% | 96% | 99% | 45% | 96% | 97% | 82% |
| БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 100% | 100% | 100% | 76,47% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 73% | 73% | 98% | 88% | 94% | 93% | 100% | 91% | 91% | 73% |
| БУ РК "Сарпинская районная больница" | 89% | 43% | 83% | 33% | 97% | 99% | 96% | 90% | 97% | 89% |
| БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 92% | 96% | 99% | 100% | 98% | 98% | 100% | 98% | 99% | 92% |
| БУ РК "Октябрьская районная больница" | 99% | 99% | 100% | 87% | 99% | 98% | 100% | 99% | 100% | 99% |
| ООО "Калмыцкий нефрологический центр" | 100% | 100% | 96% | 100% | 100% | 98% | 100% | 89% | 86% | 100% |
| ООО "Республиканский центр флебологии и проктологии проф. С.И. Ларина" | 100% | 100% | 96% | 100% | 100% | 100% | 100% | 89% | 91% | 100% |
| ООО «Дентал плюс» | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 96% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ООО Стоматологическая клиника «Элисдент» | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 98% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ООО «Клиника высоких технологий микрохирургии глаза г.Элиста» | 94% | 97% | 96% | 100% | 98% | 98% | 93% | 90% | 87% | 94% |

**Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания медицинских услуг в организациях со стационарной формой обслуживания**

|  | Доля получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах | Доля получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на сайте в сети "Интернет" | Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг медицинской организацией | Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в медицинскую организацию | Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. БУ РК "Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С." | 91% | 88% | 91% | 67% | 93,70% | 95,10% | 100% | 91% | 98% |
| 2. БУ РК "Республиканский наркологический диспансер" | 75% | 67% | 88% | 67% | 94,40% | 94,10% | 100% | 96% | 100% |
| 3. БУ РК "Сарпинская районная больница" | 91% | 100% | 91% | 43% | 97% | 88% | 96% | 94% | 97% |
| 4. БУ РК "Малодербетовская районная больница" | 95% | 70% | 89% | 75% | 97,90% | 91,1% | 100% | 94% | 98% |
| 5. БУ РК "Октябрьская районная больница" | 100% | 100% | 92% | 67% | 97,90% | 98% | 100% | 98% | 97% |
| 6. БУ РК "Республиканский госпиталь ветеранов войн" | 99% | 97% | 96% | 93% | 93% | 92% | 95% | 98% | 91% |