 ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АС-ХОЛДИНГ»

Республика Коми, 2019 год

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ по итогам оказания услуг по сбору, обобщению и анализу информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Коми в 2019 году

ООО «АС-Холдинг»

(ООО «АС-ХОЛДИНГ»)

|  |  |
| --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Министр здравоохранения  Республики Коми  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.Б. Березин  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г.  М.П. | УТВЕРЖДАЮ  Директор ООО «АС-ХОЛДИНГ»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.А. Соколов  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г.  М.П. |

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**по итогам оказания услуг по сбору, обобщению и анализу информации   
в рамках проведения независимой оценки качества**

**условий оказания услуг медицинскими организациями**

**Республики Коми в 2019 году**

Государственный контракт № 0307200030619001560 от «23» сентября 2019 г.

г. Сыктывкар

2019 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

[Введение 7](#_Toc27599023)

[Методика исследования 9](#_Toc27599024)

[Правовые основания для проведения исследования 9](#_Toc27599025)

[Основные целевые установки исследования 13](#_Toc27599026)

[Критерии оценки качества условий оказания услуг, их индикаторы и формулы расчета 14](#_Toc27599027)

[Перечень организаций для проведения исследования 27](#_Toc27599028)

[Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах в сети Интернет и информационных стендах внутри организации 28](#_Toc27599029)

[Объём выборочной совокупности респондентов 30](#_Toc27599030)

[Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг 32](#_Toc27599031)

[Рейтинг организаций по формам обслуживания 36](#_Toc27599032)

[Сводный анализ по результатам количественного и кабинетного исследования работы и официальных сайтов медицинских организаций 38](#_Toc27599033)

[Оценка критериев 38](#_Toc27599034)

[Открытость и доступность информации об организации 42](#_Toc27599035)

[Комфортность условий оказания услуг 47](#_Toc27599036)

[Доступность услуг для инвалидов 53](#_Toc27599037)

[Доброжелательность и вежливость работников 58](#_Toc27599038)

[Удовлетворенность условиями оказания услуг 64](#_Toc27599039)

[Выводы 70](#_Toc27599040)

[Общие выводы 70](#_Toc27599041)

[Недостатки по организациям 72](#_Toc27599042)

[Предложения по улучшению деятельности организаций. 81](#_Toc27599043)

[Приложение 1. Инструментарий исследования 82](#_Toc27599044)

[Бланк обследования медицинской организации 82](#_Toc27599045)

[Анкета (амбулаторная форма) 91](#_Toc27599046)

[Анкета (стационар) 100](#_Toc27599047)

[Приложение 2. Фотоматериалы 106](#_Toc27599048)

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ОБОЗНАЧЕНИЙ

1ГАУЗ – государственное автономное учреждение здравоохранения

ГБУЗ – государственное бюджетное учреждение здравоохранения

ГУ – государственное учреждение

НОК – независимая оценка качества

РК – Республика Коми

ООО – общество с ограниченной ответственностью

КРИТ. – критерий, в т.ч.:

КРИТ.1 – критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»;

КРИТ.2 – критерий «Комфортность условий предоставления услуг»;

КРИТ.3 – критерий «Доступность услуг для инвалидов»;

КРИТ.4 – критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»;

КРИТ.5 – критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

ПОК. – показатели, в т.ч.:

ПОК. 1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

ПОК. 1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

ПОК. 1.3. 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 в сети Интернет.

ПОК. 2.1. Обеспечение в организации социальной сферы 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).

ПОК. 2.2. Время ожидания предоставления услуги.

ПОК. 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

ПОК. 3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

ПОК. 3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

ПОК. 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

ПОК. 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

ПОК. 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

ПОК. 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

ПОК. 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым, могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

ПОК. 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

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

# Введение

Охрана здоровья граждан является одной из наиболее важных задач в любом государстве. Указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 года N 683 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации» определяет в числе основных задач на долгосрочную перспективу «повышение качества жизни, укрепление здоровья населения, обеспечение стабильного демографического развития страны».

Развитие здравоохранения и укрепление здоровья населения РФ признано данной стратегией важнейшим направлением обеспечения национальной безопасности, для реализации которого проводится долгосрочная государственная политика в сфере охраны здоровья граждан.

Действительно, и демографический потенциал страны, и её обороноспособность, и трудовые ресурсы, которые определяют возможности развития экономики страны, – все это в значительной степени обусловлено потенциалом здоровья граждан.

В связи с этим одной из приоритетных целей государства является обеспечение доступной и качественной медицинской помощи населению.

Доступность медицинской помощи предполагает доступность информации о получении медицинской помощи, простоту процедуры обращения за медицинской помощью и доступа к этой помощи, в том числе для людей с ограниченными возможностями. Недостаточная доступность медицинской помощи приводит к тому, что граждане, не получая помощи своевременно, попадают в медицинские организации не на ранних стадиях заболевания (или профилактически, с целью диспансеризации), а на более поздних, в связи с осложнениями и т.д. Недоступность медицинской помощи наносит вред как здоровью граждан, так и бюджету здравоохранения.

Под качеством медицинской помощи подразумевается не только профессионализм и своевременность медицинских вмешательств и диагностических процедур, но и целый комплекс обстоятельств, сопровождающих пациента при получении медицинской помощи, – условия пребывания в организации, вежливость и компетентность персонала и другие показатели.

К этим показателям в ряде случаев относятся пренебрежительно, полагая, что плохие условия, хамство врача и другие неприятности больной может перетерпеть, лишь бы само лечение было достаточно качественным.

Но на самом деле психологический настрой пациента является важным фактором эффективности лечения. Плохие условия могут привести к ухудшению не только психологического, но и физического состояния больного. Наиболее успешным оказание медицинской помощи может быть при применении субъект-субъектного подхода, когда пациент воспринимается не как бессловесный объект вмешательств, но как активный участник процесса лечения, который имеет достаточную мотивацию следить за состоянием собственного здоровья, выполнять рекомендации врача. Не все препараты и методы лечения одинаково подходят всем пациентам. Поэтому в лечении очень важным элементом является обратная связь пациента с врачом, когда пациент на основании своих наблюдений высказывает своё мнение об эффективности лечения. Такая обратная связь позволяет врачу своевременно изменить тактику лечения. А чтобы обеспечить такую обратную связь между пациентом и врачом, необходимы взаимные уважительные и доверительные отношения.

Именно поэтому, помимо объективных статистических критериев оказания медицинской помощи, крайне важным является выявление показателей удовлетворённости пациентов доступностью и качеством оказания медицинской помощи.

При этом крайне важно проводить такую оценку непосредственно теми, кто получает услуги в медицинской организации.

# Методика исследования

## Правовые основания для проведения исследования

**Независимая оценка качества должна осуществляться в соответствии со следующими пунктами:**

* Ф[едеральным 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»](https://static-0.rosminzdrav.ru/system/attachments/attaches/000/036/561/original/%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%B7%D0%B0%D0%BA%D0%BE%D0%BD_%D0%BE%D1%82_5_%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D0%B0%D0%B1%D1%80%D1%8F_2017_%D0%B3._%E2%84%96_392-%D0%A4%D0%97.pdf?1512491485);
* Ф[едеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102152259&intelsearch=%D4%E5%E4%E5%F0%E0%EB%FC%ED%FB%E9+%E7%E0%EA%EE%ED+%EE%F2+21+%ED%EE%FF%E1%F0%FF+2011+%E3.+%B9+323-%D4%C7+%22%CE%E1+%EE%F1%ED%EE%E2%E0%F5+%EE%F5%F0%E0%ED%FB+%E7%E4%EE%F0%EE%E2%FC%FF+%E3%F0%E0%E6%E4%E0%ED+%E2+%D0%EE%F1%F1%E8%E9%F1%EA%EE%E9+%D4%E5%E4%E5%F0%E0%F6%E8%E8%22)»;
* [Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102156331&intelsearch=597+07.05.2012)»;
* [Указом Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Перечень показателей для оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»](http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102449690&intelsearch=548+14.11.17);
* П[остановлением Правительства Российской Федерации от 26.07.2018 г. № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»](https://static-3.rosminzdrav.ru/system/attachments/attaches/000/039/363/original/0001201807300046.pdf?1534428825);
* П[остановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 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»](https://static-1.rosminzdrav.ru/system/attachments/attaches/000/038/555/original/0001201806050003.pdf?1529046242);
* П[остановлением Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»](https://static-3.rosminzdrav.ru/system/attachments/attaches/000/038/019/original/%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B0_%D0%A0%D0%A4_%D0%BE%D1%82_17_%D0%B0%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%BB%D1%8F_2018_%D0%B3._%E2%84%96_457.pdf?1524474384);
* [Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.04.2018 г. № 452 «О внесении изменений в Постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203»](https://static-1.rosminzdrav.ru/system/attachments/attaches/000/038/060/original/%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_452.pdf?1525702255);
* [Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.11.2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет»](https://static-3.rosminzdrav.ru/system/attachments/attaches/000/038/059/original/%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_1203.pdf?1525702099);
* [Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети Интернет»](https://www.rosminzdrav.ru/documents/9571-prikaz-ministerstva-zdravoohraneniya-rossiyskoy-federatsii-ot-13-iyulya-2018-g-442-ob-organizatsii-rabot-po-obespecheniyu-tehnicheskoy-vozmozhnosti-vyrazheniya-mneniya-patsientami-o-kachestve-usloviy-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami-na-ofitsialnom-sayte-ministerstva-zdravoohraneniya-rossiyskoy-federatsii-v-seti-internet);
* П[риказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 г. № 221 «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями»](https://www.rosminzdrav.ru/documents/9566-prikaz-ministerstva-zdravoohraneniya-rossiyskoy-federatsii-ot-4-maya-2018-g-221-ob-organizatsii-rabot-po-nezavisimoy-otsenke-kachestva-usloviy-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami);
* П[риказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»](https://www.rosminzdrav.ru/documents/9567-prikaz-ministerstva-zdravoohraneniya-rossiyskoy-federatsii-ot-4-maya-2018-g-201n-ob-utverzhdenii-pokazateley-harakterizuyuschih-obschie-kriterii-otsenki-kachestva-usloviy-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami-v-otnoshenii-kotoryh-provoditsya-nezavisimaya-otsenka);
* [Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.04.2018 г. № 197н «Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг»](https://www.rosminzdrav.ru/documents/9568-prikaz-ministerstva-zdravoohraneniya-rossiyskoy-federatsii-ot-28-aprelya-2018-g-197n-ob-utverzhdenii-perechnya-vidov-meditsinskih-organizatsiy-v-sootvetstvii-s-nomenklaturoy-meditsinskih-organizatsiy-v-otnoshenii-kotoryh-ne-provoditsya-nezavisimaya-otsenka-kachestva-usloviy-okazaniya-imi-uslug);
* [Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 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»](https://www.rosminzdrav.ru/documents/9070-prikaz-ministerstva-zdravoohraneniya-rossiyskoy-federatsii-ot-30-dekabrya-2014-g-956n-ob-informatsii-neobhodimoy-dlya-provedeniya-nezavisimoy-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami-i-trebovaniyah-k-soderzhaniyu-i-forme-predostavleniya-informatsii-o-deyatelnosti-meditsinskih-organizatsiy-razmeschaemoy-na-ofitsialnyh-saytah-ministerstva-zdravoohraneniya-rossiyskoy-federatsii-organov-gosudarstvennoy-vlasti-sub-ektov-rossiyskoy-federatsii-organov-mestnogo-samoupravleniya-i-meditsinskih-organizatsiy-v-informatsionno-telekommunikatsionnoy-seti-internet);
* [Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 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» (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409)](http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201810120032);
* П[риказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Зарегистрирован 20.11.2018 № 52726)](http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201811210001);
* [Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12.11.2015 г. № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»](https://www.rosminzdrav.ru/documents/9578-prikaz-ministerstva-zdravoohraneniya-rossiyskoy-federatsii-ot-12-noyabrya-2015-g-802n-ob-utverzhdenii-poryadka-obespecheniya-usloviy-dostupnosti-dlya-invalidov-ob-ektov-infrastruktury-gosudarstvennoy-munitsipalnoy-i-chastnoy-sistem-zdravoohraneniya-i-predostavlyaemyh-uslug-v-sfere-ohrany-zdorovya-a-takzhe-okazaniya-im-pri-etom-neobhodimoy-pomoschi);
* [мониторингом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в субъектах Российской Федерации](https://static-3.rosminzdrav.ru/system/attachments/attaches/000/041/812/original/%D0%9C%D0%BE%D0%BD%D0%B8%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3__%D0%9D%D0%9E%D0%9A.pdf?1544167048);
* п[римерным расчетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций (амбулаторные условия)](https://static-3.rosminzdrav.ru/system/attachments/attaches/000/041/627/original/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%87%D0%B5%D1%82_%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9__%28%D0%B0%D0%BC%D0%B1%D1%83%D0%BB%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D1%83%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%8F%29.pdf?1543808470);
* [примерным расчетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций (стационарные условия, санаторно-курортные организации, психиатрические больницы)](https://static-2.rosminzdrav.ru/system/attachments/attaches/000/041/758/original/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D1%80%D0%B0%D1%81%D1%87%D0%B5%D1%82_%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9_%28%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D1%83%D1%81%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%8F__%D1%81%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%BE-%D0%BA%D1%83%D1%80%D0%BE%D1%80%D1%82%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8__%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%B8%D0%B0%D1%82%D1%80%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5_%D0%B1%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D1%86%D1%8B%29.pdf?1543991921);
* П[риказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 17.11.2015 г. № 820 «О наделении правом электронной подписи и об определении ответственного лица в целях размещения информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет»](http://www.rosminzdrav.ru/documents/9478-prikaz-ministerstva-zdravoohraneniya-rossiyskoy-federatsii-ot-17-noyabrya-2015-g-820-o-nadelenii-pravom-elektronnoy-podpisi-i-ob-opredelenii-otvetstvennogo-litsa-v-tselyah-razmescheniya-informatsii-o-rezultatah-nezavisimoy-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami-razmeschaemoy-na-ofitsialnom-sayte-dlya-razmescheniya-informatsii-o-gosudarstvennyh-i-munitsipalnyh-uchrezhdeniyah-v-informatsionno-telekommunikatsionnoy-seti-internet);
* иными нормативными правовыми актами в сфере здравоохранения и независимой оценки качества.

## Основные целевые установки исследования

**Целью** независимой оценки качества является информирование граждан о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, повышение качества деятельности медицинских организаций.

**Задачи:**

- оценить полноту, актуальность, понятность информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций (далее – МО), 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, указанных в Приказе № 956н Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014г. и перечню показателей, указанных в Приказе № 201н Министерства здравоохранения РФ от 04 мая 2018г.);

- путем анкетирования на планшетах потребителей медицинских услуг выявить уровень удовлетворенности населения качеством условий оказания медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях (согласно перечню критериев, указанных в Приказе № 956н Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014г. и перечню показателей, указанных в Приказе №201н Министерства здравоохранения РФ от 04 мая 2018 г.);

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

- составить сводную таблицу для размещения информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

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

**Объект исследования:**

- официальные сайты медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке;

**-** потребители медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке.

**Предмет исследования:**

- содержание официальных сайтов медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке;

- мнение потребителей медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке.

**Объем работ** – 28 медицинских организаций Республики Коми.

## Критерии оценки качества условий оказания услуг, их индикаторы и формулы расчета

Для каждого учреждения рассчитываются пять критериев:

* критерий «Открытость и доступность информации о медицинской организации»;
* критерий «Комфортность условий предоставления услуг»;
* критерий «Доступность услуг для инвалидов»;
* критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»;
* критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Для данных критериев рассчитываются показатели:

Таблица

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатели оценки качества  (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности) | | Значимость показателей оценки качества | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей  в баллах |
| 1 | Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы | | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;  - на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). | | 0,3 | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы; | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.1) |
| - количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами; | 1-100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.. | - отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте; | 0 баллов |
| количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами. | 1-100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы 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 организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | | 0,3 | 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах 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 организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);  - иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия; | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.2) |
| - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно); | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия. | 100 баллов |
| 1.3. | 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 в сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 0,4 | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы. | Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты. | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (1.3) |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет. | Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты. | 0-100 баллов |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (К1) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК1  пояснения в формуле 6 |
| 2 | Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг[[1]](#footnote-1) | | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации социальной сферы 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). | | 0,3 | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений организации социальной сферы;  - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;  - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. | - отсутствуют комфортные условия; | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.1) |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех); | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг. | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги.[[2]](#footnote-2), | | 0,4 | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[[3]](#footnote-3) | - превышает установленный срок ожидания; | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.2) |
| - равен установленному сроку ожидания; | 10 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час); | 20 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа); | 40 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа); | 60 баллов |
| - меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока. | 100 баллов |
| 2.2.2. 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 пр.)3 | Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты. | 0-100 баллов |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | | 0,3 | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. | Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (2.3) |
| Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК2  пояснения в формуле 6 |
| 3 | | Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| 3.1 | | Оборудование помещений организации социальной сферы 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 организации социальной сферы. | 0,3 | 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:  - 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 в организации социальной сферы. | - отсутствуют условия доступности для инвалидов; | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (3.1) |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех); | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов. | 100 баллов |
| 3.2 | | 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 в сети Интернет 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. | 0,4 | 3.2.1. Наличие 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 в сети Интернет 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. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими; | 0 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (3.2) |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех); | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности. | 100 баллов |
| 3.3 | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 0,3 | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг - инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты. | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (3.3) |
| Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК3  пояснения в формуле 6 |
| 4 | | Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы | | | | | |
| 4.1. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты. | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.1) |
| 4.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,4 | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы. | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты. | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета фор-мула (4.2) |
| 4.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,2 | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты. | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (4.3) |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК4  пояснения в формуле 6 |
| 5 | | Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| 5.1. | | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,3 | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым. | Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты. | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.1) |
| 5.2. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[[4]](#footnote-4) | 0,2 | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:  - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;  - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее). | Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты. | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.2) |
| 5.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 0,5 | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы. | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к  числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты. | 0-100 баллов | 100 баллов  Для расчета формула (5.3) |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5) | | | 1,0 |  |  |  | 100 баллов  Для расчетаК5  пояснения в формуле 6 |

## Перечень организаций для проведения исследования

Таблица

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **Медицинские организации субъекта Российской Федерации** |
|
| 1 | ГАУЗ Республики Коми «Воркутинская стоматологическая поликлиника» |
| 2 | ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр» |
| 3 | ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника» |
| 4 | ГБУЗ «Городская больница Эжвинского района г.Сыктывкара» |
| 5 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» |
| 8 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский кожно-венерологический диспансер» |
| 9 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» |
| 10 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» |
| 13 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» |
| 14 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» |
| 15 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская городская больница № 1» |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника» |
| 18 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» |
| 19 | ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница» |
| 20 | Государственное автономное учреждение Республики Коми «Санаторий «Лозым» |
| 21 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» |
| 22 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» |
| 23 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» |
| 24 | НУЗ «Узловая поликлиника на станции Печора ОАО «РЖД» |
| 25 | ООО «РГС-МЕД» |
| 26 | ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации |
| 27 | ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА» |
| 28 | ООО Медицинская клиника «Модус-Центр» |

# 

# Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах в сети Интернет и информационных стендах внутри организации

Таблица 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Оценка информации на информационных стендах внутри организации (макс=100) | Оценка информации на официальном сайте организации (макс=100) | Количество способов дистанционного взаимодействия |
| ГБУ РК «Кардиологический диспансер» | 96 | 96 | 3 |
| ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница» | 94 | 98 | 3 |
| ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 90 | 90 | 3 |
| ГАУЗ РК «Консультативно-диагностический центр» | 98 | 95 | 3 |
| ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 85 | 77 | 2 |
| ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница» | 74 | 84 | 4 |
| ГБУЗ РК «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 90 | 92 | 2 |
| ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 84 | 90 | 3 |
| ГБУЗ РК «Республиканский центр по борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями» | 85 | 80 | 3 |
| ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника» | 93 | 93 | 4 |
| ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница» | 84 | 76 | 1 |
| ГБУЗ РК «Коми республиканский наркологический диспансер» | 89 | 91 | 3 |
| ГБУЗ РК «Городская больница Эжвинского района» | 91 | 95 | 4 |
| ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника» | 94 | 90 | 4 |
| ГБУЗ РК «Воркутинская стоматологическая поликлиника» | 84 | 86 | 3 |
| ГБУЗ РК «Воркутинская инфекционная больница» | 88 | 84 | 3 |
| ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 93 | 93 | 4 |
| ГБУЗ РК «Ухтинская городская больница №1» | 91 | 88 | 3 |
| ГБУЗ РК «Ухтинская детская больница» | 91 | 92 | 4 |
| ГБУЗ РК «Вуктыльская центральная районная больница» | 85 | 88 | 2 |
| ГБУЗ РК «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 85 | 91 | 4 |
| ГБУЗ РК «Прилузская центральная районная больница» | 89 | 96 | 4 |
| НУЗ «Узловая поликлиника на станции Печора ОАО «РЖД» | 83 | 83 | 3 |
| ООО «РГС-МЕД» | 85 | 84 | 4 |
| ООО «Лечебно-консультативный центр "ГЕРА"» | 84 | 77 | 2 |
| ООО Медицинская клиника «Модус-Центр» | 68 | 66 | 2 |
| ООО «Пульс» | 74 | 74 | 1 |
| ГАУ РК «Санаторий «Лозым» | 74 | 85 | 3 |

**Объём выборочной совокупности респондентов**

Таблица

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **п/п** | **Медицинские организации субъекта Российской Федерации** | **Результаты независимой оценки** | | | |
| **Общее количество** | **Амбулаторные** | **Стационарные** | **Санаторные** |
| 1 | ГАУЗ Республики Коми «Воркутинская стоматологическая поликлиника» | 653 | 653 | 0 | 0 |
| 2 | ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр» | 411 | 411 | 0 | 0 |
| 3 | ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника» | 92 | 92 | 0 | 0 |
| 4 | ГБУЗ «Городская больница Эжвинского района г.Сыктывкара» | 635 | 0 | 635 | 0 |
| 5 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 17 | 11 | 6 | 0 |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 41 | 25 | 16 | 0 |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 171 | 62 | 109 | 0 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 112 | 77 | 35 | 0 |
| 9 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 422 | 177 | 245 | 0 |
| 10 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 475 | 43 | 432 | 0 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 108 | 69 | 39 | 0 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 262 | 190 | 72 | 0 |
| 13 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 186 | 131 | 55 | 0 |
| 14 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 66 | 47 | 19 | 0 |
| 15 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская городская больница № 1» | 21 | 0 | 21 | 0 |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями | 66 | 66 | 0 | 0 |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника» | 4458 | 4458 | 0 | 0 |
| 18 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 349 | 346 | 3 | 0 |
| 19 | ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница» | 29 | 0 | 29 | 0 |
| 20 | Государственное автономное учреждение Республики Коми «Санаторий «Лозым» | 1222 | 7 | 0 | 1215 |
| 21 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 67 | 30 | 37 | 0 |
| 22 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 4 | 3 | 1 | 0 |
| 23 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 29 | 18 | 11 | 0 |
| 24 | НУЗ «Узловая поликлиника на станции Печора ОАО «РЖД» | 19 | 19 | 0 | 0 |
| 25 | ООО «РГС-МЕД» | 190 | 134 | 56 | 0 |
| 26 | ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации | 16 | 0 | 0 | 0 |
| 27 | ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА» | 10 | 10 | 0 | 0 |
| 28 | ООО Медицинская клиника «Модус-Центр» | 7 | 0 | 0 | 0 |
|  | **ИТОГО** | **10115** | **7079** | **1821** | **1215** |

**Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг**

Таблица 5

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Форма | Удовлетворённость открытостью и доступностью информации | Удовлетворённость своевременностью оказания услуг | Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации | Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым | Удовлетворённость графиком работы организации | Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг |
| 1 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | C | 98 | 77 | 85 | 98 | 90 | 99 | 100 | 88 | 99 | 50 |
| 2 | ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница» | C | 76 | 77 | 76 | 71 | 77 | 91 | 100 | 60 | 97 | 81 |
| 3 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | C | 99 | 80 | 96 | 97 | 95 | 99 | 100 | 94 | 99 | 81 |
| 5 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | C | 96 | 80 | 92 | 98 | 94 | 100 | 100 | 99 | 100 | 36 |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | C | 99 | 100 | 96 | 92 | 98 | 99 | 100 | 98 | 98 | 84 |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | C | 98 | 97 | 97 | 97 | 98 | 100 | 100 | 97 | 99 | 80 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | C | 99 | 100 | 93 | 100 | 92 | 100 | 100 | 100 | 100 | 46 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | C | 98 | 79 | 89 | 99 | 91 | 100 | 100 | 71 | 97 | 64 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | C | 96 | 78 | 81 | 94 | 96 | 91 | 100 | 92 | 92 | 66 |
| 13 | ГБУЗ «Городская больница Эжвинского района г.Сыктывкара» | C | 92 | 79 | 87 | 84 | 89 | 93 | 100 | 82 | 93 | 70 |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | C | 100 | 98 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 80 |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | C | 100 | 98 | 97 | 100 | 96 | 100 | 100 | 98 | 100 | 84 |
| 18 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская городская больница № 1» | C | 96 | 71 | 85 | 100 | 75 | 96 | 100 | 95 | 96 | 84 |
| 19 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | C | 98 | 99 | 93 | 83 | 97 | 98 | 100 | 94 | 98 | 64 |
| 20 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | C | 96 | 77 | 89 | 57 | 95 | 95 | 100 | 88 | 96 | 75 |
| 21 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | C | 96 | 80 | 70 | 0 | 75 | 90 | 100 | 70 | 90 | 65 |
| 22 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | C | 92 | 99 | 93 | 82 | 95 | 97 | 100 | 83 | 94 | 86 |
| 1 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | А | 100 | 89 | 99 | 91 | 0 | 99 | 100 | 98 | 97 | 99 |
| 3 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | А | 95 | 100 | 90 | 71 | 100 | 96 | 95 | 95 | 97 | 96 |
| 4 | ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр» | А | 98 | 99 | 95 | 99 | 88 | 97 | 98 | 94 | 97 | 98 |
| 5 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | А | 95 | 99 | 76 | 91 | 100 | 92 | 79 | 94 | 86 | 93 |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | А | 99 | 100 | 99 | 90 | 100 | 99 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | А | 100 | 99 | 100 | 100 | 98 | 100 | 100 | 99 | 100 | 100 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | А | 97 | 99 | 91 | 100 | 75 | 99 | 95 | 97 | 95 | 99 |
| 9 | ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника» | А | 97 | 99 | 99 | 100 | 86 | 99 | 96 | 98 | 97 | 98 |
| 10 | ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями | А | 99 | 99 | 94 | 80 | 100 | 100 | 98 | 99 | 85 | 100 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | А | 91 | 100 | 73 | 75 | 96 | 99 | 96 | 88 | 83 | 91 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | А | 96 | 100 | 79 | 78 | 33 | 95 | 97 | 91 | 93 | 94 |
| 14 | ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника» | А | 99 | 99 | 96 | 99 | 96 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| 15 | ГАУЗ Республики Коми «Воркутинская стоматологическая поликлиника» | А | 98 | 100 | 99 | 97 | 100 | 100 | 87 | 99 | 99 | 99 |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | А | 100 | 86 | 96 | 100 | 0 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | А | 97 | 100 | 90 | 100 | 97 | 99 | 92 | 99 | 95 | 99 |
| 19 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | А | 97 | 100 | 95 | 80 | 97 | 99 | 99 | 99 | 100 | 98 |
| 20 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | А | 94 | 99 | 82 | 56 | 99 | 94 | 98 | 94 | 93 | 95 |
| 21 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | А | 89 | 99 | 82 | 33 | 100 | 89 | 90 | 80 | 80 | 80 |
| 22 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | А | 96 | 100 | 76 | 50 | 92 | 92 | 91 | 89 | 80 | 89 |
| 23 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Печора» | А | 60 | 100 | 65 | 100 | 100 | 65 | 33 | 65 | 71 | 59 |
| 24 | ООО «РГС-МЕД» | А | 92 | 100 | 98 | 100 | 97 | 95 | 94 | 95 | 95 | 93 |
| 25 | ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА» | А | 96 | 100 | 68 | 87 | 0 | 100 | 89 | 93 | 85 | 98 |
| 26 | ООО Медицинская клиника «Модус-Центр» | А | 98 | 100 | 100 | 0 | 100 | 100 | 89 | 100 | 97 | 100 |
| 27 | ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации | А | 97 | 100 | 100 | 0 | 100 | 100 | 89 | 100 | 97 | 100 |
| 28 | Государственное автономное учреждение Республики Коми «Санаторий «Лозым» | К | 100 | 99 | 98 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

# Рейтинг организаций по формам обслуживания

Таблица

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Амбулатория | ОБЩИЙ БАЛЛ | Место в рейтинге |
| ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника» | 98 | 1 |
| ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями | 96 | 2 |
| ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр» | 94 | 3 |
| ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 93 | 4 |
| ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 91 | 5 |
| ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 90 | 6 |
| ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 88 | 7 |
| ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 87 | 8 |
| ООО «РГС-МЕД» | 87 | 8 |
| ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 86 | 9 |
| ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 86 | 9 |
| ГАУЗ Республики Коми «Воркутинская стоматологическая поликлиника» | 86 | 9 |
| ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 85 | 10 |
| ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 85 | 10 |
| ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника» | 84 | 11 |
| ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 83 | 12 |
| ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 82 | 13 |
| ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 82 | 13 |
| ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 81 | 14 |
| ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 81 | 14 |
| ООО Медицинская клиника «Модус-Центр» | 76 | 15 |
| ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации | 75 | 16 |
| ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА» | 71 | 17 |
| Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Печора» | 70 | 18 |

Таблица

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Стационар | ОБЩИЙ БАЛЛ | Место в рейтинге |
| ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 93 | 1 |
| ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 89 | 2 |
| ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 88 | 3 |
| ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 88 | 3 |
| ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 88 | 3 |
| ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 87 | 4 |
| ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 86 | 5 |
| ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская городская больница № 1» | 86 | 5 |
| ГБУЗ «Городская больница Эжвинского района г.Сыктывкара» | 84 | 6 |
| ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 83 | 7 |
| ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 83 | 7 |
| ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 83 | 7 |
| ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 82 | 8 |
| ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 82 | 8 |
| ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница» | 80 | 9 |
| ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 80 | 9 |
| ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 76 | 10 |

Таблица

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Санаторно-курортная форма | ОБЩИЙ БАЛЛ | Место в рейтинге |
| Государственное автономное учреждение Республики Коми «Санаторий «Лозым» | 88 | 1 |

**Сводный анализ по результатам количественного и кабинетного исследования работы и официальных сайтов медицинских организаций**

**Оценка критериев**

Оценка показала высокий уровень качества оказания услуг медицинскими организациями Республики Коми. Общий балл составил 85, в том числе 85 для амбулаторной формы обслуживания, 85 – для стационарной и 88 – для санаторно-курортной.

Рисунок

При этом наиболее высокие баллы получены по показателю комфортности (94). Далее следуют такие показатели, как вежливость и доброжелательность работников организаций (90 баллов), открытость и доступность информации и общая удовлетворённость (89 баллов). Наиболее низкий результат отмечается по критерию доступности для инвалидов (59 баллов).

Значения критериев по каждой организации (по формам обслуживания) отражены в таблице 9.

Таблица

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | наименование | ОБЩИЙ БАЛЛ | КРИТ.1 | КРИТ.2 | КРИТ.3 | КРИТ.4 | КРИТ.5 |
| Стационарная форма | | | | | | | |
| 3 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 93 | 94 | 91 | 91 | 98 | 89 |
| 22 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 89 | 94 | 98 | 67 | 97 | 87 |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 88 | 93 | 99 | 56 | 99 | 91 |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 88 | 93 | 99 | 60 | 100 | 90 |
| 19 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 88 | 97 | 98 | 65 | 98 | 80 |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 87 | 98 | 98 | 48 | 98 | 91 |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 86 | 85 | 98 | 57 | 99 | 89 |
| 18 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская городская больница № 1» | 86 | 92 | 84 | 78 | 88 | 90 |
| 13 | ГБУЗ «Городская больница Эжвинского района г.Сыктывкара» | 84 | 95 | 88 | 67 | 93 | 78 |
| 1 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 83 | 95 | 86 | 69 | 96 | 71 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 83 | 93 | 98 | 52 | 97 | 73 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 83 | 92 | 86 | 62 | 95 | 79 |
| 5 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 82 | 81 | 90 | 75 | 98 | 68 |
| 20 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 82 | 82 | 88 | 59 | 96 | 83 |
| 2 | ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница» | 80 | 86 | 84 | 67 | 87 | 78 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 80 | 72 | 88 | 70 | 96 | 73 |
| 21 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 76 | 95 | 83 | 42 | 86 | 72 |
| Амбулаторная форма | | | | | | | |
| 14 | ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника» | 98 | 97 | 98 | 100 | 98 | 99 |
| 10 | ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями | 96 | 98 | 98 | 88 | 100 | 97 |
| 4 | ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр» | 94 | 95 | 98 | 86 | 94 | 97 |
| 3 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 93 | 92 | 97 | 83 | 97 | 96 |
| 19 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 91 | 96 | 99 | 64 | 98 | 99 |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 90 | 93 | 100 | 55 | 100 | 100 |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 88 | 85 | 100 | 58 | 99 | 100 |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 87 | 97 | 97 | 48 | 97 | 98 |
| 24 | ООО «РГС-МЕД» | 87 | 92 | 99 | 56 | 96 | 94 |
| 5 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 86 | 80 | 92 | 73 | 93 | 92 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 86 | 92 | 97 | 52 | 89 | 98 |
| 15 | ГАУЗ Республики Коми «Воркутинская стоматологическая поликлиника» | 86 | 92 | 100 | 41 | 97 | 99 |
| 20 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 85 | 81 | 94 | 59 | 97 | 94 |
| 22 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 85 | 96 | 93 | 57 | 92 | 87 |
| 9 | ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника» | 84 | 90 | 99 | 38 | 93 | 98 |
| 1 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 83 | 96 | 95 | 67 | 60 | 98 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 82 | 69 | 92 | 63 | 97 | 89 |
| 21 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 82 | 92 | 94 | 52 | 94 | 80 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 81 | 92 | 94 | 57 | 71 | 93 |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 81 | 93 | 93 | 60 | 60 | 100 |
| 26 | ООО Медицинская клиника «Модус-Центр» | 76 | 77 | 100 | 6 | 98 | 99 |
| 27 | ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации | 75 | 70 | 100 | 6 | 98 | 99 |
| 25 | ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА» | 71 | 80 | 90 | 32 | 58 | 94 |
| 23 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Печора» | 70 | 76 | 90 | 50 | 73 | 63 |
| Санаторно-курортная форма | | | | | | | |
| 28 | Государственное автономное учреждение Республики Коми»Санаторий «Лозым» | 88 | 91 | 99 | 50 | 100 | 100 |

Лучшие результаты (более 90 баллов) отмечались в следующих организациях:

по амбулаторной форме:

* ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника»;
* ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями;
* ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр»;
* ГУ «Республиканская детская клиническая больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница».

По стационарной форме:

* ГУ «Республиканская детская клиническая больница»

Наиболее низкие результаты (80 и менее баллов) отмечаются:

по амбулаторной форме:

* ООО Медицинская клиника «Модус-Центр»;
* ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации;
* ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА»;
* Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Печора».

По стационарной форме:

* ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница».

Значения критериев по каждой организации (по формам обслуживания) отражены в таблице.

**Открытость и доступность информации об организации**

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

* Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;

- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

* Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;

- электронной почты;

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

* Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Рисунок

Средний балл по итогам оценки показателей открытости и доступности составляет 89 баллов, в том числе 88 для амбулаторной формы, 90 – для стационарной, 91 – для санаторно-курортной.

Значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составило 87 баллов, в том числе 86 для амбулаторной формы, 79 – для стационарной, 87 – для санаторно-курортной.

Значение показателя «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составило 83 балла, в том числе 82 для амбулаторной формы, 85 – для стационарной, 90 – для санаторно-курортной.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет составило 95 баллов, в том числе 95 для амбулаторной формы, 96 – для стационарной, 100 – для санаторно-курортной.

Значения критериев по каждой организации (по формам обслуживания) отражены в таблице:

Таблица

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | наименование | КРИТ.1 | ПОК1.1 | ПОК1.2 | ПОК1.3 |
| Стационарная форма | | | | | |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 98 | 93 | 100 | 100 |
| 19 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 97 | 91 | 100 | 98 |
| 1 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 95 | 96 | 90 | 98 |
| 21 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 95 | 88 | 100 | 96 |
| 13 | ГБУЗ «Городская больница Эжвинского района г.Сыктывкара» | 95 | 93 | 100 | 92 |
| 3 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 94 | 90 | 90 | 99 |
| 22 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 94 | 92 | 100 | 92 |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 93 | 86 | 90 | 100 |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 93 | 79 | 100 | 99 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 93 | 87 | 90 | 99 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 92 | 90 | 90 | 96 |
| 18 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская городская больница № 1» | 92 | 89 | 90 | 96 |
| 2 | ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница» | 86 | 96 | 90 | 76 |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 85 | 91 | 60 | 98 |
| 20 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 82 | 86 | 60 | 96 |
| 5 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 81 | 81 | 60 | 96 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 72 | 80 | 30 | 98 |
| Амбулаторная форма | | | | | |
| 10 | ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями | 98 | 93 | 100 | 99 |
| 14 | ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника» | 97 | 92 | 100 | 99 |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 97 | 93 | 100 | 97 |
| 1 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 96 | 96 | 90 | 100 |
| 19 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 96 | 91 | 100 | 97 |
| 22 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 96 | 92 | 100 | 96 |
| 4 | ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр» | 95 | 96 | 90 | 98 |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 93 | 86 | 90 | 100 |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 93 | 79 | 100 | 99 |
| 15 | ГАУЗ Республики Коми «Воркутинская стоматологическая поликлиника» | 92 | 85 | 90 | 98 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 92 | 87 | 90 | 97 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 92 | 90 | 90 | 96 |
| 3 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 92 | 90 | 90 | 95 |
| 24 | ООО «РГС-МЕД» | 92 | 84 | 100 | 92 |
| 21 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 92 | 88 | 100 | 89 |
| 9 | ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника» | 90 | 82 | 90 | 97 |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 85 | 91 | 60 | 100 |
| 20 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 81 | 86 | 60 | 94 |
| 25 | ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА» | 80 | 80 | 60 | 96 |
| 5 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 80 | 81 | 60 | 95 |
| 26 | ООО Медицинская клиника «Модус-Центр» | 77 | 67 | 60 | 98 |
| 23 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Печора» | 76 | 83 | 90 | 60 |
| 27 | ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации | 70 | 74 | 30 | 97 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 69 | 80 | 30 | 91 |
| Санаторно-курортная форма | | | | | |
| 28 | Государственное автономное учреждение Республики Коми «Санаторий «Лозым» | 91 | 79 | 90 | 100 |

Лучшие результаты (более 95 баллов) отмечались в организациях:

по амбулаторной форме:

* ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями;
* ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника»;
* ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница»;
* ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер»;
* ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница».

По стационарной форме:

* ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница».

Наиболее низкие результаты (80 и менее баллов) отмечаются:

по амбулаторной форме:

* ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА»;
* ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер»;
* ООО Медицинская клиника «Модус-Центр»;
* Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Печора»;
* ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации;
* ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница».

По стационарной форме:

* ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница».

**Комфортность условий оказания услуг**

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

* Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);

- наличие и понятность навигации внутри организации;

- доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

- санитарное состояние помещений организаций;

- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети Интернет на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

* Время ожидания предоставления услуги.
* Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Рисунок

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности составляет 100 баллов.

При этом общий балл составил 94, в том числе 99 для амбулаторной формы, 92 – для стационарной, 99 – для санаторно-курортной.

Значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» составило 100 баллов для всех форм обслуживания.

По показателю «Время ожидания предоставления услуги» отмечаются различия между амбулаторной и стационарной формой: среднее значение составило 94, в том числе 99 для амбулаторной формы, 86 – для стационарной, 99 – для санаторно-курортной.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» значение составило 90, в том числе 89 для амбулаторной формы, 89 – для стационарной, 98 – для санаторно-курортной.

Значения показателей отражены в таблицах.

Таблица

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | наименование | КРИТ.2 | ПОК2.1 | ПОК2.2 | ПОК2.3 |
| Стационарная форма | | | | | |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 99 | 100 | 98 | 100 |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 99 | 100 | 100 | 96 |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 98 | 100 | 97 | 97 |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 98 | 100 | 98 | 97 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 98 | 100 | 100 | 93 |
| 19 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 98 | 100 | 99 | 93 |
| 22 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 98 | 100 | 99 | 93 |
| 3 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 91 | 100 | 80 | 96 |
| 5 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 90 | 100 | 80 | 92 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 88 | 100 | 79 | 89 |
| 20 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 88 | 100 | 77 | 89 |
| 13 | ГБУЗ «Городская больница Эжвинского района г.Сыктывкара» | 88 | 100 | 79 | 87 |
| 1 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 86 | 100 | 77 | 85 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 86 | 100 | 78 | 81 |
| 18 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская городская больница № 1» | 84 | 100 | 71 | 85 |
| 2 | ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница» | 84 | 100 | 77 | 76 |
| 21 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 83 | 100 | 80 | 70 |
| Амбулаторная форма | | | | | |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 100 | 100 | 99 | 100 |
| 26 | ООО Медицинская клиника «Модус-Центр» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 27 | ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 100 | 100 | 100 | 99 |
| 15 | ГАУЗ Республики Коми «Воркутинская стоматологическая поликлиника» | 100 | 100 | 100 | 99 |
| 9 | ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника» | 99 | 100 | 99 | 99 |
| 24 | ООО «РГС-МЕД» | 99 | 100 | 100 | 98 |
| 19 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 99 | 100 | 100 | 95 |
| 14 | ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника» | 98 | 100 | 99 | 96 |
| 4 | ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр» | 98 | 100 | 99 | 95 |
| 10 | ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями | 98 | 100 | 99 | 94 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 97 | 100 | 99 | 91 |
| 3 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 97 | 100 | 100 | 90 |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 97 | 100 | 100 | 90 |
| 1 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 95 | 100 | 89 | 99 |
| 20 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 94 | 100 | 99 | 82 |
| 21 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 94 | 100 | 99 | 82 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 94 | 100 | 100 | 79 |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 93 | 100 | 86 | 96 |
| 22 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 93 | 100 | 100 | 76 |
| 5 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 92 | 100 | 99 | 76 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 92 | 100 | 100 | 73 |
| 25 | ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА» | 90 | 100 | 100 | 68 |
| 23 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Печора» | 90 | 100 | 100 | 65 |
| Санаторно-курортная форма | | | | | |
| 28 | Государственное автономное учреждение Республики Коми «Санаторий «Лозым» | 99 | 100 | 99 | 98 |

Лучшие результаты (более 95) отмечались в организациях:

по амбулаторной форме:

* ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер»;
* ООО Медицинская клиника «Модус-Центр»;
* ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации;
* ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница»;
* ГАУЗ Республики Коми «Воркутинская стоматологическая поликлиника»;
* ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника»;
* ООО «РГС-МЕД»;
* ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница»;
* ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника»;
* ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр»;
* ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями;
* ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер»;
* ГУ «Республиканская детская клиническая больница»;
* ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница».

По стационарной форме:

* ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер»;
* ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница»;
* ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер»;
* ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница».

По санаторно-курортной форме:

* Государственное автономное учреждение Республики Коми «Санаторий «Лозым».

Наиболее низкие результаты (90 и менее баллов) отмечаются:

по амбулаторной форме:

* ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА»;
* Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Печора».

По стационарной форме:

* ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер»;
* ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница»;
* ГБУЗ «Городская больница Эжвинского района г.Сыктывкара»;
* ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер»;
* ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер»;
* ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская городская больница № 1»;
* ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница».

**Доступность услуг для инвалидов**

Оценка доступности услуг для инвалидов рассчитывается на основании следующих показателей:

* Оборудование территории, прилегающей к 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 специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

* Обеспечение в 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 организации в сети Интернет для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), возможность сопровождения работниками организации;

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

* Доля получателей услуг с инвалидностью, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Рисунок

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доступности для инвалидов составляет 100.

При этом общий балл составил 59, в том числе 56 для амбулаторной формы, 64 – для стационарной, 50 – для санаторно-курортной.

Показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» принимает значение 59, в том числе 55 для амбулаторной формы, 65 – для стационарной, 40 – для санаторно-курортной.

Значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составило 43, в том числе 41 для амбулаторной формы, 47 – для стационарной, 20 – для санаторно-курортной.

Значение показателя «Доля получателей услуг с инвалидностью, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составило 82, в том числе 75 для амбулаторной формы, 85 – для стационарной, 100 – для санаторно-курортной.

Значения показателей по организациям отражены в таблицах.

Таблица

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | наименование | КРИТ.3 | ПОК3.1 | ПОК3.2 | ПОК 3.3 |
| Стационарная форма | | | | | |
| 3 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 91 | 100 | 80 | 97 |
| 18 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская городская больница № 1» | 78 | 80 | 60 | 100 |
| 5 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 75 | 100 | 40 | 98 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 70 | 80 | 40 | 99 |
| 1 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 69 | 80 | 40 | 98 |
| 13 | ГБУЗ «Городская больница Эжвинского района г.Сыктывкара» | 67 | 60 | 60 | 84 |
| 22 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 67 | 60 | 60 | 82 |
| 2 | ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница» | 67 | 100 | 40 | 71 |
| 19 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 65 | 80 | 40 | 83 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 62 | 60 | 40 | 94 |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 60 | 20 | 60 | 100 |
| 20 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 59 | 60 | 60 | 57 |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 57 | 40 | 40 | 97 |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 56 | 40 | 40 | 92 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 52 | 20 | 40 | 100 |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 48 | 60 | 0 | 100 |
| 21 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 42 | 60 | 60 | 0 |
| Амбулаторная форма | | | | | |
| 14 | ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника» | 100 | 100 | 100 | 99 |
| 10 | ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями | 88 | 80 | 100 | 80 |
| 4 | ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр» | 86 | 80 | 80 | 99 |
| 3 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 83 | 100 | 80 | 71 |
| 5 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 73 | 100 | 40 | 91 |
| 1 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 67 | 80 | 40 | 91 |
| 19 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 64 | 80 | 40 | 80 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 63 | 80 | 40 | 75 |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 60 | 20 | 60 | 100 |
| 20 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 59 | 60 | 60 | 56 |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 58 | 40 | 40 | 100 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 57 | 60 | 40 | 78 |
| 22 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 57 | 60 | 60 | 50 |
| 24 | ООО «РГС-МЕД» | 56 | 60 | 20 | 100 |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 55 | 40 | 40 | 90 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 52 | 20 | 40 | 100 |
| 21 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 52 | 60 | 60 | 33 |
| 23 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Печора» | 50 | 40 | 20 | 100 |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 48 | 60 | 0 | 100 |
| 15 | ГАУЗ Республики Коми «Воркутинская стоматологическая поликлиника» | 41 | 40 | 0 | 97 |
| 9 | ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника» | 38 | 0 | 20 | 100 |
| 25 | ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА» | 32 | 20 | 0 | 87 |
| 26 | ООО Медицинская клиника «Модус-Центр» | 6 | 20 | 0 | 0 |
| 27 | ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации | 6 | 20 | 0 | 0 |
| Санаторно-курортная форма | | | | | |
| 28 | Государственное автономное учреждение Республики Коми «Санаторий «Лозым» | 50 | 40 | 20 | 100 |

Лучшие результаты (более 80) отмечались в организациях:

по амбулаторной форме:

* ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника»;
* ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями;
* ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр»;
* ГУ «Республиканская детская клиническая больница».

По стационарной форме:

* ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер»;
* ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница»;
* ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер»;
* ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница».

Наиболее низкие результаты (40 и менее баллов) отмечаются:

по амбулаторной форме:

* ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника»;
* ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА»;
* ООО Медицинская клиника «Модус-Центр»;
* ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации.

**Доброжелательность и вежливость работников**

Оценка доброжелательности и вежливости сотрудников организаций рассчитывается на основании следующих показателей:

* Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
* Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
* Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалобы/предложения, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.), в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доброжелательности и вежливости сотрудников – 100.

Рисунок

Общий балл составил 92, в том числе 90 для амбулаторной формы, 95 – для стационарной, 100 – для санаторно-курортной.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги» составило 86, в том числе 81 для амбулаторной формы, 91 – для стационарной, 100 – для санаторно-курортной.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» значение показателя составило 97, в том числе 96 для амбулаторной формы, 97 – для стационарной, 100 – для санаторно-курортной.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» значение составило 95, в том числе 92 для амбулаторной формы, 100 – для стационарной, 100 – для санаторно-курортной.

Значения показателей по каждой организации отражены в таблицах.

Таблица

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | наименование | КРИТ.4 | ПОК 4.1 | ПОК 4.2 | ПОК 4.3 |
| Стационарная форма | | | | | |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 99 | 98 | 99 | 100 |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 99 | 98 | 100 | 100 |
| 3 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 98 | 95 | 99 | 100 |
| 5 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 98 | 94 | 100 | 100 |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 98 | 96 | 100 | 100 |
| 19 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 98 | 97 | 98 | 100 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 97 | 92 | 100 | 100 |
| 22 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 97 | 95 | 97 | 100 |
| 1 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 96 | 90 | 99 | 100 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 96 | 91 | 100 | 100 |
| 20 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 96 | 95 | 95 | 100 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 95 | 96 | 91 | 100 |
| 13 | ГБУЗ «Городская больница Эжвинского района г.Сыктывкара» | 93 | 89 | 93 | 100 |
| 18 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская городская больница № 1» | 88 | 75 | 96 | 100 |
| 2 | ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница» | 87 | 77 | 91 | 100 |
| 21 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 86 | 75 | 90 | 100 |
| Амбулаторная форма | | | | | |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 100 | 100 | 99 | 100 |
| 10 | ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями | 100 | 100 | 100 | 98 |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 99 | 98 | 100 | 100 |
| 14 | ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника» | 98 | 96 | 99 | 99 |
| 19 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 98 | 97 | 99 | 99 |
| 26 | ООО Медицинская клиника «Модус-Центр» | 98 | 100 | 100 | 89 |
| 27 | ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации | 98 | 100 | 100 | 89 |
| 3 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 97 | 100 | 96 | 95 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 97 | 96 | 99 | 96 |
| 15 | ГАУЗ Республики Коми «Воркутинская стоматологическая поликлиника» | 97 | 100 | 100 | 87 |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 97 | 97 | 99 | 92 |
| 20 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 97 | 99 | 94 | 98 |
| 24 | ООО «РГС-МЕД» | 96 | 97 | 95 | 94 |
| 4 | ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр» | 94 | 88 | 97 | 98 |
| 21 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 94 | 100 | 89 | 90 |
| 5 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 93 | 100 | 92 | 79 |
| 9 | ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника» | 93 | 86 | 99 | 96 |
| 22 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 92 | 92 | 92 | 91 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 89 | 75 | 99 | 95 |
| 23 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Печора» | 73 | 100 | 65 | 33 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 71 | 33 | 95 | 97 |
| 1 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 60 | 0 | 99 | 100 |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 60 | 0 | 100 | 100 |
| 25 | ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА» | 58 | 0 | 100 | 89 |
| Санаторно-курортная форма | | | | | |
| 28 | Государственное автономное учреждение Республики Коми «Санаторий «Лозым» | 100 | 100 | 100 | 100 |

Лучшие результаты (более 95) отмечались в организациях:

по амбулаторной форме:

* ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница»;
* ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями;
* ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер»;
* ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника»;
* ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница»;
* ООО Медицинская клиника «Модус-Центр»;
* ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации;
* ГУ «Республиканская детская клиническая больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница»;
* ГАУЗ Республики Коми «Воркутинская стоматологическая поликлиника»;
* ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница»;
* ООО «РГС-МЕД».

По стационарной форме:

* ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер»;
* ГУ «Республиканская детская клиническая больница»;
* ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер»;
* ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница»;
* ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер»;
* ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница»;
* ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер»;
* ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница».

По санаторно-курортной форме:

* Государственное автономное учреждение Республики Коми «Санаторий «Лозым»

Наиболее низкие результаты (80 и менее баллов) отмечаются:

по амбулаторной форме:

* Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Печора»;
* ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер»;
* ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер»;
* ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница»;
* ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА».

**Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг рассчитывается на основании следующих показателей:

* 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.
* Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
* Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей удовлетворённости – 100.

Рисунок

При этом общий балл составил 89, в том числе 94 для амбулаторной формы, 81 – для стационарной, 100 – для санаторно-курортной.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» значение показателя достигает 92, в том числе 94 – для амбулаторной формы, 89 – для стационарной, 100 – для санаторно-курортной.

Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации» составило 95 баллов, в том числе 93 для амбулаторной формы, 97 – для стационарной, 100 – для санаторно-курортной.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» значения составили 85 баллов, в том числе 95 для амбулаторной формы, 70 – для стационарной, 100 – для санаторно-курортной.

Значения показателей по каждой организации отражены в таблицах.

Таблица

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | наименование | КРИТ.5 | ПОК 5.1 | ПОК 5.2 | ПОК 5.3 |
| Стационарная форма | | | | | |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 91 | 98 | 98 | 84 |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 91 | 98 | 100 | 84 |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 90 | 100 | 100 | 80 |
| 18 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская городская больница № 1» | 90 | 95 | 96 | 84 |
| 3 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 89 | 94 | 99 | 81 |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 89 | 97 | 99 | 80 |
| 22 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 87 | 83 | 94 | 86 |
| 20 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 83 | 88 | 96 | 75 |
| 19 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 80 | 94 | 98 | 64 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 79 | 92 | 92 | 66 |
| 2 | ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница» | 78 | 60 | 97 | 81 |
| 13 | ГБУЗ «Городская больница Эжвинского района г.Сыктывкара» | 78 | 82 | 93 | 70 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 73 | 100 | 100 | 46 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 73 | 71 | 97 | 64 |
| 21 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 72 | 70 | 90 | 65 |
| 1 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 71 | 88 | 99 | 50 |
| 5 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 68 | 99 | 100 | 36 |
| Амбулаторная форма | | | | | |
| 6 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | 100 | 99 | 100 | 100 |
| 16 | ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 14 | ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника» | 99 | 99 | 99 | 99 |
| 15 | ГАУЗ Республики Коми «Воркутинская стоматологическая поликлиника» | 99 | 99 | 99 | 99 |
| 19 | ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница» | 99 | 99 | 100 | 98 |
| 26 | ООО Медицинская клиника «Модус-Центр» | 99 | 100 | 97 | 100 |
| 27 | ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации | 99 | 100 | 97 | 100 |
| 1 | ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер» | 98 | 98 | 97 | 99 |
| 8 | ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | 98 | 97 | 95 | 99 |
| 9 | ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника» | 98 | 98 | 97 | 98 |
| 17 | ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | 98 | 99 | 95 | 99 |
| 4 | ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр» | 97 | 94 | 97 | 98 |
| 10 | ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями | 97 | 99 | 85 | 100 |
| 3 | ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | 96 | 95 | 97 | 96 |
| 20 | ГБУЗ Республики Коми «Вуктыльская центральная районная больница» | 94 | 94 | 93 | 95 |
| 24 | ООО «РГС-МЕД» | 94 | 95 | 95 | 93 |
| 25 | ООО Лечебно-консультативный центр «ГЕРА» | 94 | 93 | 85 | 98 |
| 12 | ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер» | 93 | 91 | 93 | 94 |
| 5 | ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | 92 | 94 | 86 | 93 |
| 11 | ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница» | 89 | 88 | 83 | 91 |
| 22 | ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница» | 87 | 89 | 80 | 89 |
| 21 | ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница» | 80 | 80 | 80 | 80 |
| 23 | Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Печора» | 63 | 65 | 71 | 59 |
| Санаторно-курортная форма | | | | | |
| 28 | Государственное автономное учреждение Республики Коми «Санаторий «Лозым» | 100 | 100 | 100 | 100 |

Лучшие результаты (более 95) отмечались в организациях:

по амбулаторной форме:

* ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер»;
* ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница»;
* ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника»;
* ГАУЗ Республики Коми «Воркутинская стоматологическая поликлиника»;
* ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница»;
* ООО Медицинская клиника «Модус-Центр»;
* ООО «Пульс». Центр восстановительной медицины и реабилитации;
* ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер»;
* ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер»;
* ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника»;
* ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница»;
* ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр»;
* ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями;
* ГУ «Республиканская детская клиническая больница».

По санаторно-курортной форме:

* Государственное автономное учреждение Республики Коми «Санаторий «Лозым»

Наиболее низкие результаты (80 и менее баллов) отмечаются:

по амбулаторной форме:

* ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница»;
* Частное учреждение здравоохранения «Поликлиника «РЖД-Медицина» города Печора».

По стационарной форме:

* ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Коми республиканский наркологический диспансер»;
* ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница»;
* ГБУЗ «Городская больница Эжвинского района г.Сыктывкара»;
* ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер»;
* ГБУЗ Республики Коми «Сыктывкарская городская больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Усть-Цилемская центральная районная больница»;
* ГУ Республики Коми «Клинический кардиологический диспансер»;
* ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер»;

# Выводы

## Общие выводы

Оценка показала высокий уровень качества оказания услуг медицинскими организациями Республики Коми. Общий балл составил 85, в том числе 85 для амбулаторной формы обслуживания, 85 – для стационарной и 88 – для санаторно-курортной.

Рисунок

При этом наиболее высокие баллы получены по показателю комфортности (94). Далее следуют такие показатели, как вежливость и доброжелательность работников организаций (90 баллов), открытость и доступность информации и общая удовлетворённость (89 баллов). Наиболее низкий результат отмечается по критерию доступности для инвалидов (59 баллов).

Лучшими по амбулаторной форме оказались:

* ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника»;
* ГБУЗ Республики Коми Республиканский центр по профилактике и борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями;
* ГАУЗ Республики Коми «Консультативно-диагностический центр»;
* ГУ «Республиканская детская клиническая больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница».

По стационарной форме:

* ГУ «Республиканская детская клиническая больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Прилузская центральная районная больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Республиканская инфекционная больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Воркутинская инфекционная больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская детская больница»;
* ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница»;
* ГБУЗ Республики Коми «Республиканский противотуберкулезный диспансер»;
* ГБУЗ Республики Коми «Ухтинская городская больница № 1».

Значения критериев по каждой организации (по формам обслуживания) отражены в таблице.

## Недостатки по организациям

Таблица

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование медицинской организации | Выявленные недостатки |
| ГБУ РК «Кардиологический диспансер» | Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ГБУЗ РК «Коми республиканская клиническая больница» | Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ГУ «Республиканская детская клиническая больница» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах. |
| ГАУЗ РК «Консультативно-диагностический центр» | Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. |
| ГУ «Коми республиканский онкологический диспансер» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: - форма для подачи электронного обращения; - возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте медицинской организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ГБУЗ РК «Республиканский противотуберкулезный диспансер» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте медицинской организации.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ГБУЗ РК «Республиканский кожно-венерологический диспансер» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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 организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ГБУЗ РК «Республиканский центр по борьбе со СПИДом и инфекционными заболеваниями» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к 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 специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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); - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ГАУЗ Республики Коми «Республиканская стоматологическая поликлиника» | Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: - 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). |
| ГБУЗ РК «Сыктывкарская городская больница» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: - форма для подачи электронного обращения; - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте медицинской организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению. |
| ГБУЗ РК «Коми республиканский наркологический диспансер» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-колясок.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ГБУЗ РК «Городская больница Эжвинского района» | Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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). |
| ГБУЗ РК «Воркутинская поликлиника» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах. |
| ГБУЗ РК «Воркутинская стоматологическая поликлиника» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 в сети Интернет для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ГБУЗ РК «Воркутинская инфекционная больница» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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 организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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). |
| ГБУЗ РК «Воркутинская детская больница» | Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 в сети Интернет для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ГБУЗ РК «Ухтинская городская больница №1» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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). |
| ГБУЗ РК «Ухтинская детская больница» | Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 в сети Интернет для инвалидов по зрению. |
| ГБУЗ РК «Вуктыльская центральная районная больница» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте медицинской организации.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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). |
| ГБУЗ РК «Усть-Цилемская центральная районная больница» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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). |
| ГБУЗ РК «Прилузская центральная районная больница» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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). |
| НУЗ «Узловая поликлиника на станции Печора ОАО «РЖД» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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); - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ООО «РГС-МЕД» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-колясок.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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); - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ООО «Лечебно-консультативный центр «ГЕРА» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте медицинской организации.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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 организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 в сети Интернет для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ООО Медицинская клиника «Модус-Центр» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: - анкета для опроса граждан - возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте медицинской организации.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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 организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 в сети Интернет для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ООО «Денталика» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Недостаточно способов дистанционных взаимодействий на официальном сайте организации: - форма для подачи электронного обращения; - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте медицинской организации.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - 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 организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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 в сети Интернет для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |
| ГАУ РК «Санаторий «Лозым» | Частично отсутствует необходимая информация об организации на официальном сайте.  Частично отсутствует необходимая информация об организации на информационных стендах.  Отсутствуют элементы оборудования территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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); - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |

**Предложения по улучшению деятельности организаций.**

Организациям рекомендуется составление плана по устранению выявленных недостатков с учётом информации по каждой организации, размещённой в предыдущем разделе.

В частности:

- недостатков информационной открытости и доступности (разместить недостающую информацию на официальных сайтах и стендах, увеличить доступное число дистанционных взаимодействий).

- недостатков в сфере доступности для инвалидов (создать условия для инвалидов-колясочников и инвалидов с сенсорными нарушениями, обеспечить возможность сопровождения инвалидов в организации).

# Приложение 1. Инструментарий исследования

## Бланк обследования медицинской организации

**Установленный нормативными правовыми актами**

**объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций в сфере охраны здоровья, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах**

**Критерий «Открытость и доступность информации о медицинской организации»**

Наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата и время проведения наблюдения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО эксперта, тел.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Показатель 1.1:** соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Наличие информации: | на стендах | на сайте |
| I. Общая информация о медицинской организации | 1. Полное наименование |  |  |
| 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) |  |  |
| 3. Почтовый адрес |  |  |
| 4. Дата государственной регистрации |  |  |
| 5. Сведения об учредителе (учредителях) |  |  |
| 6. Структура |  |  |
| 7. Органы управления |  |  |
| 8. Вакантные должности |  |  |
| 9. Режим работы |  |  |
| 10. График работы |  |  |
| 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг |  |  |
| 12. Контактные телефоны |  |  |
| 13. Номера телефонов справочных служб |  |  |
| 14. Адреса электронной почты |  |  |
| 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: |  |  |
| 15.1. Телефона |  |  |
| 15.2. Адреса электронной почты |  |  |
| 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья |  |  |
| 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья |  |  |
| 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения |  |  |
| 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения |  |  |
| 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека |  |  |
| 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека |  |  |
| 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию |  |  |
| 20. Отзывы потребителей услуг |  |  |
| 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением |  |  |
| II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации | 21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов) |  |  |
| 22. О видах медицинской помощи |  |  |
| 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья |  |  |
| 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья |  |  |
| 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения |  |  |
| 26. 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 |  |  |
| 27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций |  |  |
| 28. 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, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой |  |  |
| 29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |  |
| 30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |  |
| 31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |  |
| 32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |  |
| 33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |  |  |
| 34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год |  |  |
| 35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население |  |  |
| 36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население |  |  |
| 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население |  |  |
| 38. Правила записи на первичный прием |  |  |
| 39. Правила записи на консультацию |  |  |
| 40. Правила записи на обследование |  |  |
| 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям |  |  |
| 42. Правила госпитализации |  |  |
| 43. Сроки госпитализации |  |  |
| **Внимание!!!!!!! Если организация не оказывает платных медицинских услуг, то на стенде и официальном сайте должна быть запись о том, что организация не оказывает платных медицинский услуг. При наличии такой записи по всем позициям от 44 до 47.3 ставится 1 балл. При отсутствии – 0 баллов.** | | |
| 44. Правила предоставления платных медицинских услуг |  |  |
| 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты |  |  |
| 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) |  |  |
| 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |  |  |
| 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) |  |  |
| 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) |  |  |
| 47.3. График работы |  |  |
| III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии) | 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |  |  |
| 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) |  |  |
| 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) |  |  |
| 48.3. График работы и часы приема медицинского работника |  |  |

Оцените параметры открытости и доступности **информации, размещённой на стендах внутри организации,** от 1 до 10, где 1 – минимальная оценка, а 10 – максимальная. Обведите одну цифру в строке.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| оформлена в наглядной и понятной форме | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| обеспечивает простоту и понятность восприятия | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Оцените параметры открытости и доступности **информации, размещённой на официальном сайте организации,** от 1 до 10, где 1 – минимальная оценка, а 10 – максимальная. Обведите одну цифру в строке.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| обеспечивает простоту и понятность восприятия | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

**Показатель № 1.2:** Наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Параметры оценки** | **Отметка о** | |
| **Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:** | | **наличии** | **функционировании** |
|  | телефона |  |  |
|  | электронной почты |  |  |
|  | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) |  |  |
|  | раздела «Часто задаваемые вопросы» |  |  |
|  | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией |  |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование объекта | Наличие условия |
| 1 | - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; |  |
| 2 | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; |  |
| 3 | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |  |
| 4 | - наличие сменных кресел-колясок; |  |
| 5 | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. |  |
|  | ВСЕГО по 3.1 |  |

**Показатель 3.2.** Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование объекта | Макс. баллов |
| 1 | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |  |
| 2 | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; |  |
| 3 | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); |  |
| 4 | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; |  |
| 5 | - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) или возможность сопровождения работниками организации; |  |
| 6 | - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. |  |
|  | ВСЕГО по 3.2 |  |

## Анкета (амбулаторная форма)

**АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг медицинскими**

**организациями в амбулаторных условиях**

**Когда и в какую медицинскую организацию Вы обращались?**

**Полное наименование медицинской организации**

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

**Месяц, год (текущий)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

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

(1) к врачу-терапевту участковому **(перейти к вопросам 2-3)**

(2) к врачу-педиатру участковому **(перейти к вопросам 2-3)**

(3) к врачу общей практики (семейному врачу) **(перейти к вопросам 2-3)**

(4) к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) **(перейти к вопросам 2а-3а)**

(5) иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.) **(перейти к вопросам 2а-3а)**

**2. Время ожидания приема врача-терапевта/врача-педиатра/врача общей практики/лечащего врача, к которому Вы записались (вызывали на дом), с момента записи на прием составило…**

(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-терапевту/врачу-педиатру/врачу общей практики/лечащему врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?**

(1) да – **перейти к вопросу 3.1, 3.1.1**

(2) нет – **перейти к вопросу 3.2**

Для тех, кто записался:

**3.1. Вы записались на прием к врачу-терапевту/врачу-педиатру/врачу общей практики/лечащему врачу (вызвали врача на дом)…**

(1) по телефону медицинской организации **(перейти к вопросу 3.1.1)**

(2) по телефону Единого колл-центра **(перейти к вопросу 3.1.1)**

(3) при обращении в регистратуру **(перейти к вопросу 3.1.1)**

(4) через официальный сайт медицинской организации

(5) через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)

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

(1) да

(2) нет

Для тех, кто не записался:

**3.2. По какой причине Вы не записались на прием к врачу-терапевту/врачу-педиатру/врачу общей практики/лечащему врачу?**

(1) не дозвонился

(2) не было талонов

(3) не было технической возможности записаться в электронном виде

(4) другое

**2а. Время ожидания приема врача-специалиста, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило…**

(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

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

(1) да – **перейти к вопросу 3.1а, 3.1.1а**

(2) нет – **перейти к вопросу 3.2а**

Для тех, кто записался:

**3.1а. Вы записались на прием к врачу-специалисту…**

(1) по телефону медицинской организации **(перейти к вопросу 3.1.1а)**

(2) по телефону Единого колл-центра **(перейти к вопросу 3.1.1а)**

(3) при обращении в регистратуру **(перейти к вопросу 3.1.1а)**

(4) лечащим врачом на приеме при посещении **(перейти к вопросу 3.1.1а)**

(5) через официальный сайт медицинской организации

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

(1) да

(2) нет

Для тех, кто не записался:

**3.2а. По какой причине Вы не записались на прием к врачу-специалисту?**

(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?**

(1) да

(2) нет

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да – **перейти к вопросу 6.1**

(2) нет – **перейти к вопросу 7**

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да – **перейти к вопросу 7.1**

(2) нет – **перейти к вопросу 8**

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да – **переход к вопросу 9**

(2) нет – **перейти к вопросу 8.1**

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

(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?**

(1) да – **перейти к вопросам 9.1, 9.2, 9.2.1**

(2) нет – **перейти к вопросу 9.3**

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

(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?**

(1) да – **перейти к вопросу 9.3**

(2) нет – **перейти к вопросу 9.2.1**

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

(1) выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов

(2) пандусы

(3) подъемные платформы

(4) адаптированные лифты

(5) поручни

(6) расширенные дверные проемы

(7) сменные кресла-коляски

(8) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

(9) дублирование информации шрифтом Брайля

(10) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения

(11) сопровождающие работники

(12) возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да – **перейти к вопросам 10.1-10.3.2**

(2) нет – **перейти к вопросу 11**

**10.1. Вам назначались… (возможен выбор всех трех видов диагностических исследований)**

(1) лабораторные исследования **(перейти к вопросам 10.1.1, 10.1.2)**

(2) инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) **(перейти к вопросам 10.2.1, 10.2.2)**

(3) компьютерная томография, магнитно-резонансная томография (МРТ), ангиография **(перейти к вопросам 10.3.1, 10.3.2)**

**10.1.1. Вы ожидали проведения лабораторных исследований:**

(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. Лабораторные исследования выполнены во время, установленное по записи?**

(1) да

(2) нет

**10.2.1. Вы ожидали проведения инструментальных исследований (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ):**

(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

**10.2.2.Инструментальные исследования выполнены во время, установленное по записи?**

(1) да

(2) нет

**10.3.1. Вы ожидали проведения компьютерной томографии / МРТ / ангиографии**:

(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

**10.3.2. Компьютерная томография / МРТ выполнена во время, установленное по записи?**

(1) да

(2) нет

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

(1) да

(2) нет

**12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации?**

(1) да

(2) нет

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да – **перейти к вопросу 14.1**

(2) нет – **перейти к вопросу 15**

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

(1) да

(2) нет

**15. Оставьте, пожалуйста, предложения по работе данной медицинской организации:**

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

## Анкета (стационар)

**АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг медицинскими**

**организациями в стационарных условиях**

**Когда и в какую медицинскую организацию Вы были госпитализированы?**

**Полное наименование медицинской организации**

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

**Месяц, год текущий**

|  |  |
| --- | --- |
|  | \* |

**1. Госпитализация была:**

(1) экстренная – **перейти к вопросу 4**

(2) плановая – **перейти к вопросам 1.1, 1.2, 1.3**

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

(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?**

(1) да

(2) нет

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

(1) по телефону

(2) при обращении в медицинскую организацию

(3) электронным уведомлением

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

(1) да – **перейти к вопросу 3**

(2) нет – **перейти к вопросу 2.1**

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

(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?**

(1) да

(2) нет

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

(1) да – **перейти к вопросам 4.1, 4.2, 4.2.1**

(2) нет – **перейти к вопросу 4.3**

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

(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?**

(1) да – **перейти к вопросу 4.3**

(2) нет – **перейти к вопросу 4.2.1**

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

(1) выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов

(2) пандусы

(3) подъемные платформы

(4) адаптированные лифты

(5) поручни

(6) расширенные дверные проемы

(7) сменные кресла-коляски

(8) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

(9) дублирование информации шрифтом Брайля

(10) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения

(11) сопровождающие работники

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да – **перейти к вопросу 5.1**

(2) нет – **перейти к вопросу 6**

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да – **перейти к вопросу 6.1**

(2) нет – **перейти к вопросу 7**

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да – **перейти к вопросу 8**

(2) нет – **перейти к вопросу 7.1**

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

(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)?**

(1) да

(2) нет

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да – **перейти к вопросу 12.1**

(2) нет – **перейти к вопросу 13**

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

(1) да

(2) нет

**13. Оставьте, пожалуйста, предложения по работе данной медицинской организации:**

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

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

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

# Приложение 2. Фотоматериалы

1. В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг». [↑](#footnote-ref-1)
2. Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3). [↑](#footnote-ref-2)
3. Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений. [↑](#footnote-ref-3)
4. Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)». [↑](#footnote-ref-4)