

ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Ульяновск 2018

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
Введение	3
Раздел 1. Общая оценка качества условий оказания услуг обследованными медицинскими организациями Ульяновской области	5
Раздел 2. Общие рейтинги обследуемых медицинских организаций Ульяновской области по совокупности баллов	9
Раздел 3. Рейтинги обследуемых медицинских организаций Ульяновской области в разрезе каждого критерия оценки	14
Раздел 4. Оценка качества работы медицинской организации Ульяновской области, выводы и предложения по совершенствованию деятельности.....	22
4.1. Государственное учреждение здравоохранения городская поликлиника №1 им. С.М.Кирова	22
4.2. Государственное учреждение здравоохранения городская поликлиника №3.....	25
4.3. Государственное учреждение здравоохранения городская поликлиника №4.....	28
4.4. Государственное учреждение здравоохранения городская поликлиника №5.....	32
4.5. Государственное учреждение здравоохранения городская поликлиника №6.....	37
Приложение 1	41
Приложение 2	45
Приложение 3	53
Приложение 4	61
Приложение 5	69
Приложение 6	79
Приложение 7	87
Приложение 8	95

ВВЕДЕНИЕ

С 04 по 20 декабря 2018 года Ассоциацией «Медицинская Палата Ульяновской области» собиралась, обобщалась и анализировалась информация о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Ульяновской области.

Цель - повышение качества условий оказания услуг в государственных медицинских организациях Ульяновской области.

Объектом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг стали пять учреждений, выбранных для обследования:

- Государственное учреждение здравоохранения городская поликлиника №1 им. С.М.Кирова
- Государственное учреждение здравоохранения городская поликлиника №3
- Государственное учреждение здравоохранения городская поликлиника №4
- Государственное учреждение здравоохранения городская поликлиника №5
- Государственное учреждение здравоохранения городская поликлиника №6.

Задачами независимой оценки качества условий оказания услуг стали:

1. оценка результатов обобщения информации, размещённой на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях медицинских организаций, выбранных для обследования;

2. оценка результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг в выбранных для обследования медицинских организациях;

3. оценка значений по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (в баллах), рассчитанных в соответствии с:

- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в отношении которых проводится независимая оценка»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

4. подготовка выводов и предложений по совершенствованию деятельности медицинских организаций, выбранных для обследования.

Для реализации задач независимой оценки качества условий оказания услуг применялся комплекс методов:

- анализ официальных сайтов медицинских организаций,
- метод личного наблюдения (с занесением показателей в карту оценки организации – бланк «Карта независимой оценки качества условий оказания услуг» - см. Приложение 2),

- метод анкетного опроса получателей медицинских услуги в организациях (бланк анкеты – см. Приложение 1).

Объём выборки для анкетного опроса рассчитывался в соответствии с Техническим заданием, в зависимости от общего числа обслуживаемых в медицинских организациях граждан.

Анкета содержала вопросы, для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (отдельно врачом-специалистом: лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог и другие и врачом-терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым, врачом общей практики).

Анкетный опрос был анонимным, вопросы анкеты формулировались простым и понятным образом, так чтобы её заполнение не вызывало затруднений. Анкетирование проводилось как непосредственно интервьюерами, так путем заполнения электронных анкет на сайте учреждения.

Все анкеты обрабатывались в электронном виде. Полученные результаты, сначала обобщались и анализировались по каждой медицинской организации отдельно. Затем, вместе с результатами наблюдений и анализа официальных сайтов - заносились в бланк «Карта независимой оценки качества условий оказания услуг» по каждой медицинской организации отдельно (см. Приложения 3-7).

Отчёт состоит из четырех основных разделов. В первом разделе дается оценка качества условий оказания услуг обследованными медицинскими организациями по баллам в разрезе утвержденных критериев и показателей, обобщаются сильные и слабые стороны и предлагаются рекомендации системного характера, затрагивающие обследованные организации.

Второй и третий разделы включают в себя общие рейтинги медицинских организаций по совокупности баллов и их рейтинги в разрезе каждого из критериев. Рейтинги представлены в графической форме для удобства их сопоставления. Они иллюстрируют выводы первого раздела. В Приложении 8 приводится развернутая таблица получившихся значений показателей, на основе которой вычислялись рассматриваемые рейтинги.

Четвертый раздел – представляет собой детальное описание ситуаций в отдельных медицинских организациях в разрезе оцениваемых показателей, подробно рассматриваются их значения, делаются выводы и формулируются предложения по улучшению деятельности в каждой из обследованных организаций.

РАЗДЕЛ 1. ОБЩАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБСЛЕДОВАННЫМИ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась по пяти группам критериев. Все они имели равные веса для выведения общего показателя качества оценки по организации.

Первая группа критериев, охватывала показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации. В число этих показателей вошли параметры оценки Интернет - активности учреждений, содержательной наполненности сайтов организаций, наличия информации о дистанционных способах коммуникации и их функционировании, разнообразной информации на стендах в помещениях лечебных учреждений. Эти два параметра являлись ключевыми для расчёта оценки открытости и доступности информации об организации. Из результатов опроса получателей медицинских услуг, в данную группу параметров также включалась удовлетворённость потребителей открытостью, полнотой и доступностью получаемой информации.

Вторая группа критериев была связана с показателями комфортности условий предоставления услуг, включая время ожидания их предоставления. Основное место здесь занимала готовность медицинской организации к работе с получателями услуг, отсутствие очередей, обустройство помещений, его общее санитарно-гигиеническое состояние, наличие питьевой воды, а также доступность записи на получение медицинских услуг с помощью телефона, через электронную почту, на официальном сайте, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг и т.д.

Тут же выяснялось мнение участников опроса о времени ожидания записи предоставления услуги. Оценка по данному параметру проводилась в два этапа. Во-первых, основываясь на данных опроса, рассчитывалась градация среднего времени предоставления услуги. Затем, согласно установленным нормативам ее предоставления, и разработанной в официальных документах по независимой оценке балльной шкалы, рассчитывался итоговый показатель в баллах. Кроме того, оценивалась своевременность предоставления самой услуги.

И еще один параметр в составе оценки показателя комфортности условий – также основывался на результатах опроса и предполагал расчёт доли тех получателей медицинских услуг, которые довольны комфортностью условий ее предоставления.

Третья группа критериев «Доступность услуг для инвалидов» исследовалась, во-первых, при помощи личных наблюдений, непосредственно в медицинской организации, по ряду параметров фиксировались: оборудование входных групп, выделенные автостоянки специально для инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Отдельно рассматривались те условия, которые обеспечивают доступность услуг для инвалидов в организации, включая наличие альтернативной версии сайта для слабовидящих, возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, наличие соответствующих навигационных условий для передвижения инвалидов всех категорий, подготовленность персонала организации в оказании помощи по сопровождению инвалидов внутри организации и на прилегающей территории и т. д. И, во-вторых,

«доступность услуг для инвалидов» в каждой организации, оценивалась самими получателями услуг, у которых есть особые потребности.

Четвертая группа критериев, охватывала показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников медицинских организаций. Эти показатели опирались на высказанное в ходе опроса мнение получателей разных видов медицинских услуг о личных качествах сотрудников, работающих в регистратуре, справочной (всех тех, кто обеспечивает первичный контакт получателя услуг с организацией), а также специалистов, обеспечивающих непосредственное предоставление услуги. Сюда же был включен параметр, позволяющий рассчитать долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников медицинских организаций при дистанционном способе коммуникации: посредством обращения в учреждение по телефону, с помощью сайта и форм обращений, имеющих на сайте или электронной почте.

И пятая группа критериев касалась общей удовлетворенности условиями оказания услуг. Она также основывалась на данных опроса и включала в себя параметры, касающиеся расчета доли тех получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию другим, долю тех, удовлетворенных навигацией внутри помещений, а также тех, кому в целом нравятся те условия, которые созданы в организации.

Полученные результаты комплексной оценки качества условий оказания услуг в обследованных медицинских организациях иллюстрирует Таблица 1.

В Приложении 8 сравниваются полученные оценки качества условий оказания услуг в обследованных организациях, как по конкретным показателям, так и по описанным группам. В следующих разделах отчёта можно найти иллюстрирующие их графики (Раздел 2 и Раздел 3).

Что касается первого критерия «Открытости и доступности информации об организации», то его средняя оценка составила 98,2 баллов из 100 возможных. Это самый высокий показатель среди параметров оценки. По этому пункту выявлено меньше всего проблем. Здесь даже трудно выделить какое-либо лечебное учреждение – показатели доступности информации примерно равны по всем из них. Структура сайтов грамотная, насыщена актуальным контентом, удачно сочетает формальные и неформальные способы коммуникации с получателями услуги, а также активное использование электронных средств связи.

Средняя оценка по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг» так же высока и составила 95,6 баллов. Здесь первые позиции с незначительным преимуществом заняло Государственное учреждение здравоохранения городская поликлиника №1 – 99,4 балла. Остальные лечебные учреждения фактически делят вторую позицию. Однако несмотря на общие высокие усредненные баллы, по отдельным параметрам были выявлены проблемные моменты в разрезе каждой медицинской организации (см. Раздел 4).

Средняя оценка по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» - составила 68,1 балла по всем обследованным организациям. Здесь наблюдается более широкий разброс оценок. На первое место вышло Государственное учреждение здравоохранения городская поликлиника №6 – 82,4 балла. На втором месте оказалось Государственное учреждение здравоохранения городская поликлиника №3 (74,9 балла).

Средний балл по критерию «Доброжелательность, вежливость, работников медицинских организаций» - 97 баллов. Все организации набрали достаточно высокие баллы.

Средняя оценка по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в организациях составила 98,4 баллов. Здесь также организации представлены достаточно ровно.

Таблица 1

ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБСЛЕДУЕМЫМИ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ГРУППАМ КРИТЕРИЕВ

	Средняя оценка организаций	Медицинские организации				
		ГУЗ №1	ГУЗ № 3	ГУЗ №4	ГУЗ №5	ГУЗ №6
I. Открытость и доступность информации об организации	98,2	99,8	98,5	99,8	96,1	96,6
II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	95,6	99,4	95,2	94,2	94,2	95
III. Доступность услуг для инвалидов	68,1	68	74,9	53,4	62	82,4
IV. Доброжелательность, вежливость, работников организаций	97	99,8	99	97	91,6	97,8
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,4	99,75	98,1	99,25	97,6	97,4
Интегральная оценка качества условий оказания услуг организацией	91,5	93,35	93,1	88,7	88,3	93,8

Общие выводы и рекомендации

Обследуемые медицинские организации Ульяновской области показали достаточно высокое качество условий предоставления медицинских услуг. Максимальная интегральная оценка составила 91,5 балла из 100 возможных.

Сильными сторонами качества условий предоставления медицинских услуг в обследованных организациях, является *открытость и доступность информации*. Высоко оцененная *доброжелательность, вежливость, работников организаций*, как показали результаты проведения независимой оценки – это важная характеристика, которая способная отчасти даже компенсировать какие-то отдельные недочёты, встречающиеся в работе медицинских учреждений.

Также перспективным направлением, над которым сейчас довольно активно работают многие организации связано с повышением *комфортности условий предоставления услуг*, включая *оперативность их предоставления*. Если получатели знают об этих услугах, имеют возможность их беспрепятственного получения, и при этом видят усилия коллективов учреждений по обеспечению условий их комфорта, то это не

может не отразиться на удовлетворенности граждан, автоматически повышая шансы организаций оказаться в числе передовиков.

Вместе с тем, комплексный анализ качества условий оказания услуг в медицинских учреждениях, показал несколько ключевых направлений, способных повысить качество всего спектра услуг, оказываемых в медицинских организациях.

По-прежнему актуальна (и эта актуальность будет только усиливаться) *открытость и доступность информации* об организации. Проведённый анализ сайтов показал продуманность их концепций, структуры. При этом представленность организации на сайтах, а также в социальных сетях не может восприниматься сегодня как формальное приложение к основной работе лечебного учреждения. На сегодняшний день сайты изучаемых лечебных учреждений выполняют свою информативную функцию. Однако они могут в большей мере развивать и различные формы взаимодействия с получателями услуг.

Следующим важным направлением работы, на которое имеет смысл обратить особое внимание – является деятельность по обеспечению *доступности услуг для инвалидов*. Сегодня обследованными организациями уже проделан значительный объём работы по совершенствованию материально-технической базы и ее соотнесения с жизненными потребностями получателей услуг, имеющих инвалидность. Однако необходим регулярный мониторинг потребностей и удовлетворенности условиями качества оказания медицинских услуг в организациях, введение новых их видов для разных категорий инвалидов.

С целью улучшения параметра «среднее время ожидания услуги» рекомендуется организовать регулярный мониторинг обращений пациентов (обращений, полученных посредством сайта, и прямых обращений, в самой медицинской организации, собранных например, при помощи ящика обращений), которые имеют отношение к срокам проведения диагностических исследований.

Реализация вышеизложенных мер в целом будет способствовать повышению удовлетворенности условиями оказания услуг в учреждениях, у граждан, нуждающихся в медицинском обслуживании.

Государственное учреждение здравоохранения Городская поликлиника №3
93,1 балла

Открытость и доступность информации об организации	98,5
Комфортность условий предоставления услуг, включительно время ожидания предоставления услуг	95,2
Доступность услуг для инвалидов	74,9
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации	99
Удовлетворенность условиями оказания услуг	98,1

**РАЗДЕЛ 2. ОБЩИЕ РЕЙТИНГИ ОБСЛЕДУЕМЫХ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПО СОВОКУПНОСТИ БАЛЛОВ**

График 1

Государственное учреждение здравоохранения Городская поликлиника №1 им.

С.М.Кирова – 93,35 балла



Государственное учреждение здравоохранения Городская поликлиника №6
93,8 балла

Открытость и доступность информации об организации	99,6
Комфортность условий предоставления услуг, включительно время ожидания предоставления услуг	95
Доступность услуг для инвалидов	82,4
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации	97,8
Удовлетворенность условиями оказания услуг	97,4

Открытость и доступность информации об организации
Комфортность условий предоставления услуг, включительно время ожидания предоставления услуг
Доступность услуг для инвалидов
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации
Удовлетворенность условиями оказания услуг

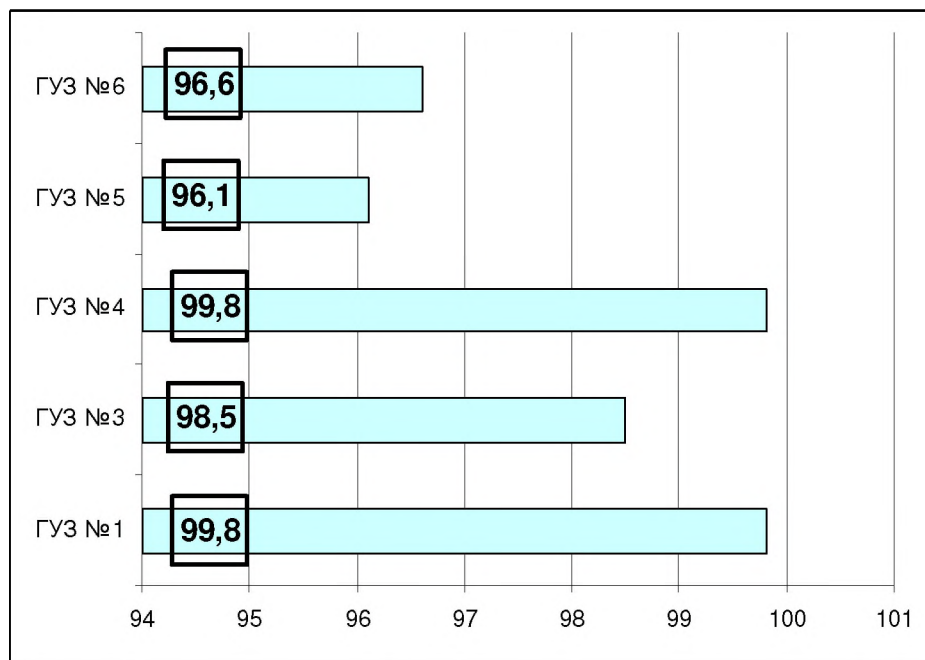
Государственное учреждение здравоохранения Городская поликлиника №4
– 88,7 балла

Открытость и доступность информации об организации	99,8	94,2	53,4	97	99,25
Комфортность условий предоставления услуг, включительно время ожидания предоставления услуг					
Доступность услуг для инвалидов					
Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации					
Удовлетворенность условиями оказания услуг					

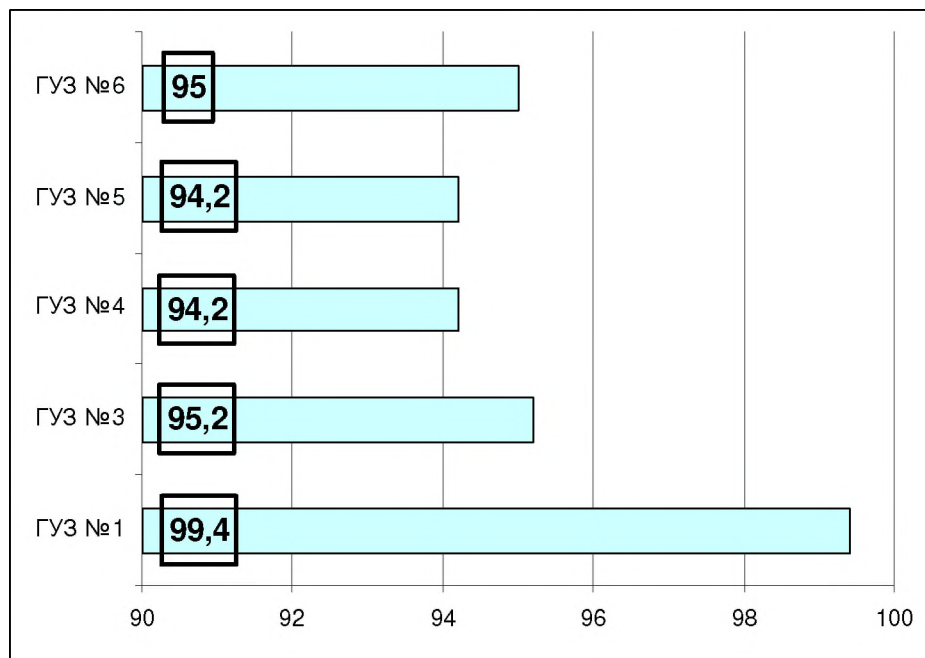
Государственное учреждение здравоохранения Городская поликлиника №5
– 88,3 балла

96,1	94,2	62	91,6	97,6
------	------	----	------	------

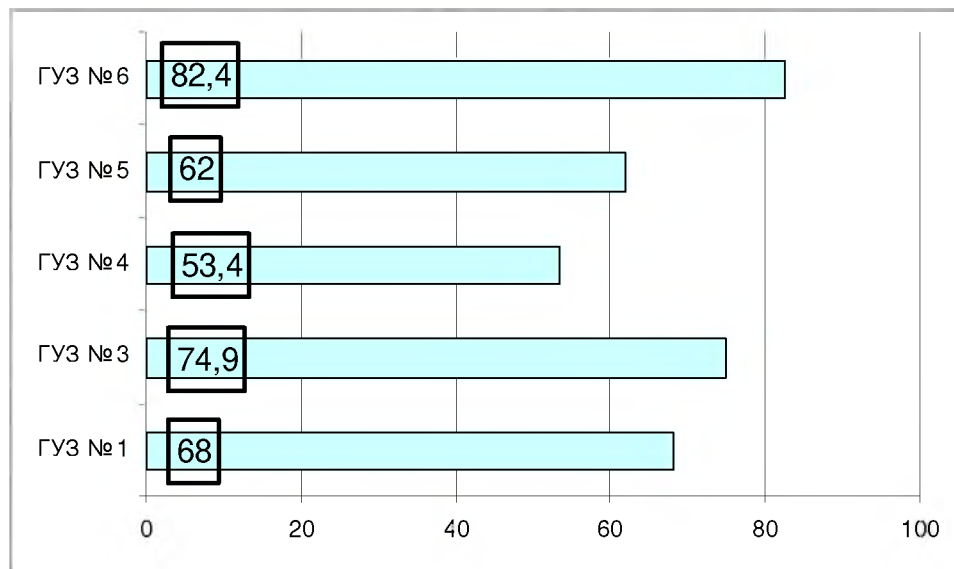
Открытость и доступность информации о медицинской организации
(График 2)



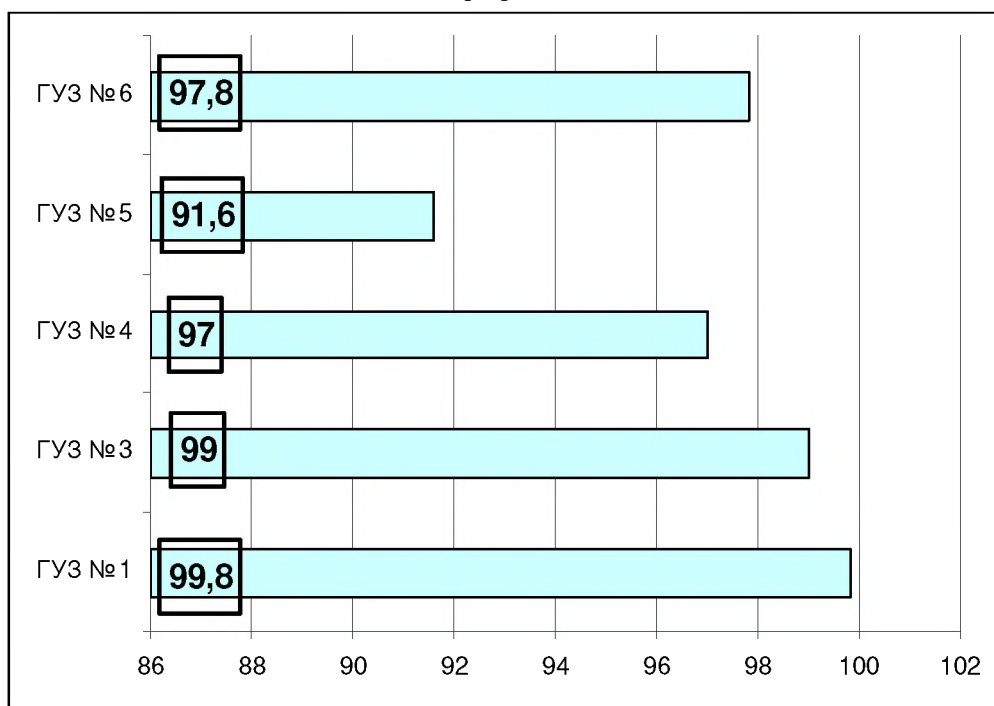
Комфортность условий предоставления услуг, включительно время ожидания предоставления услуг
(График 3)



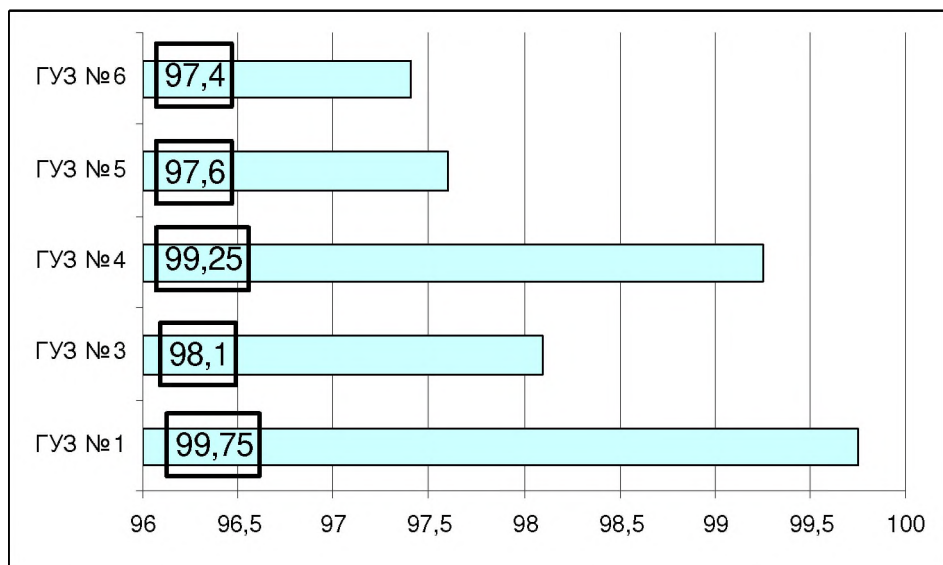
Доступность услуг для инвалидов
(График 4)



Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации
(График 5)



Удовлетворенность условиями оказания услуг
(График 6)

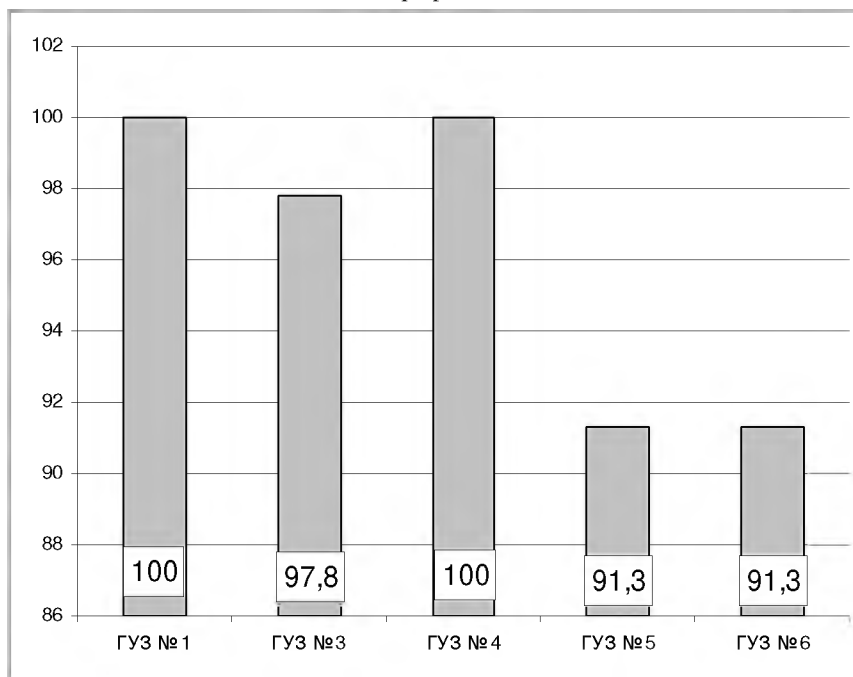


РАЗДЕЛ 3. РЕЙТИНГИ ОБСЛЕДУЕМЫХ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ В РАЗРЕЗЕ КАЖДОГО ИЗ КРИТЕРИЕВ

I. Открытость и доступность информации об организации

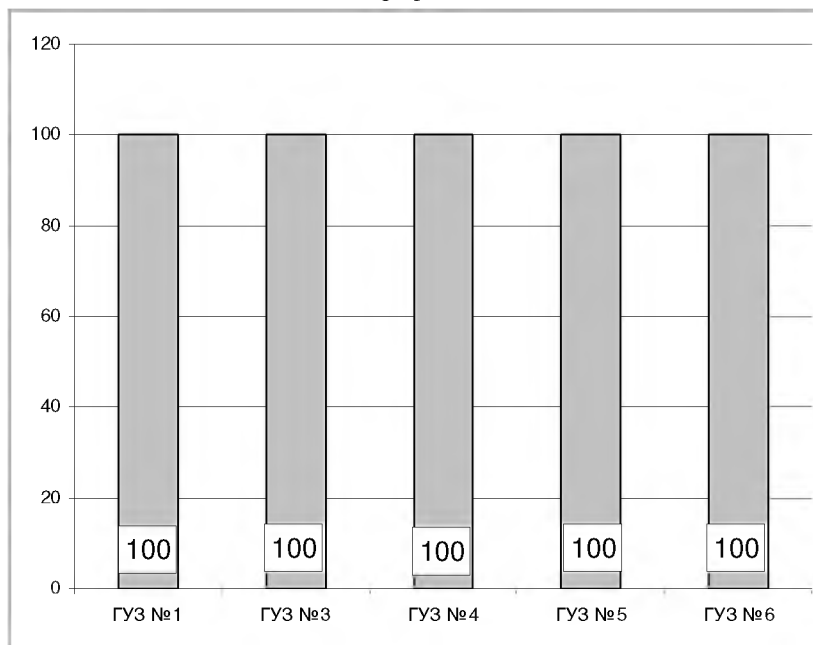
1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах

График 1



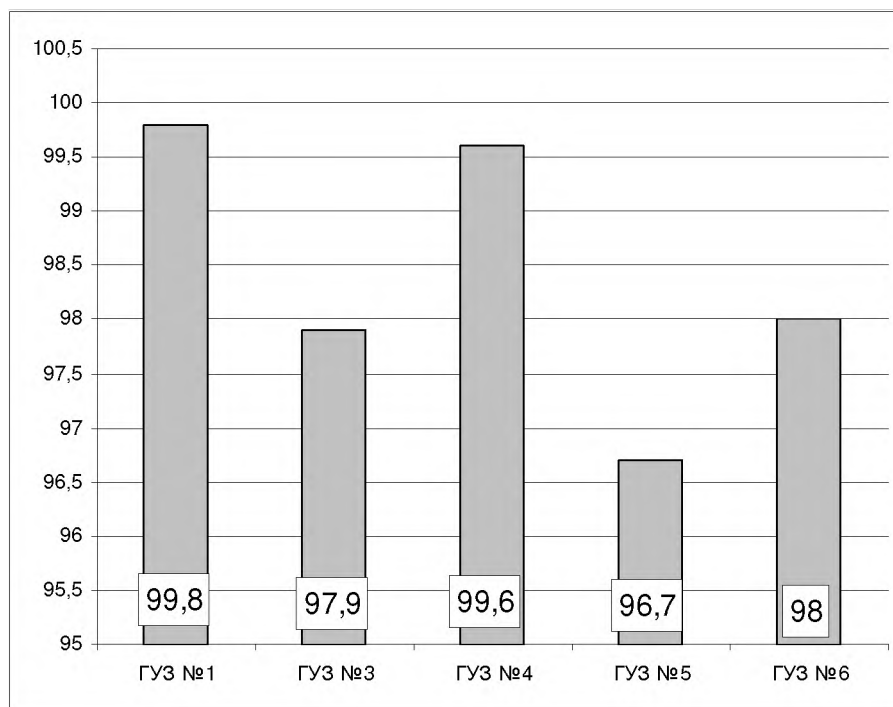
1.2. Наличие на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

График 2



1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации

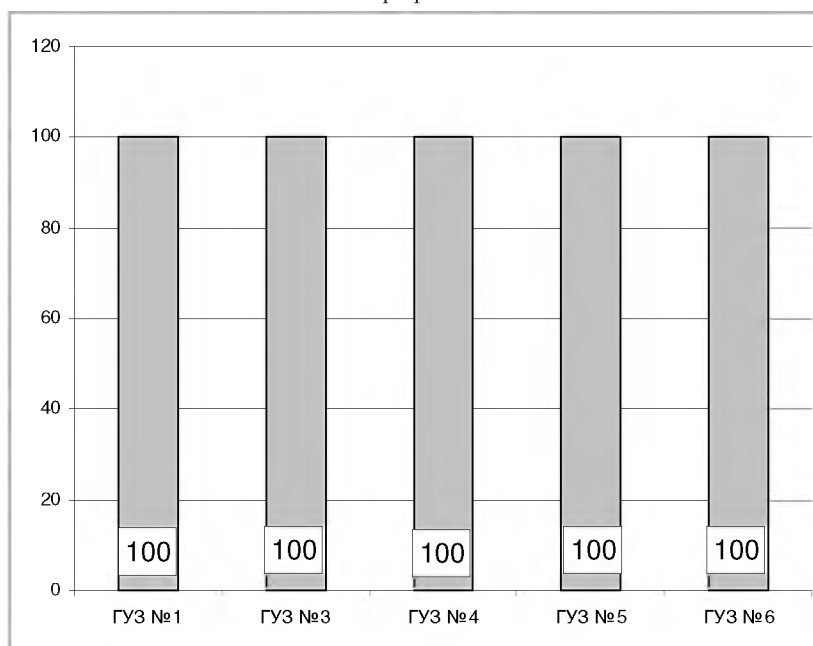
График 3.



II. Комфортность условий предоставления услуг, включительно время ожидания предоставления услуг

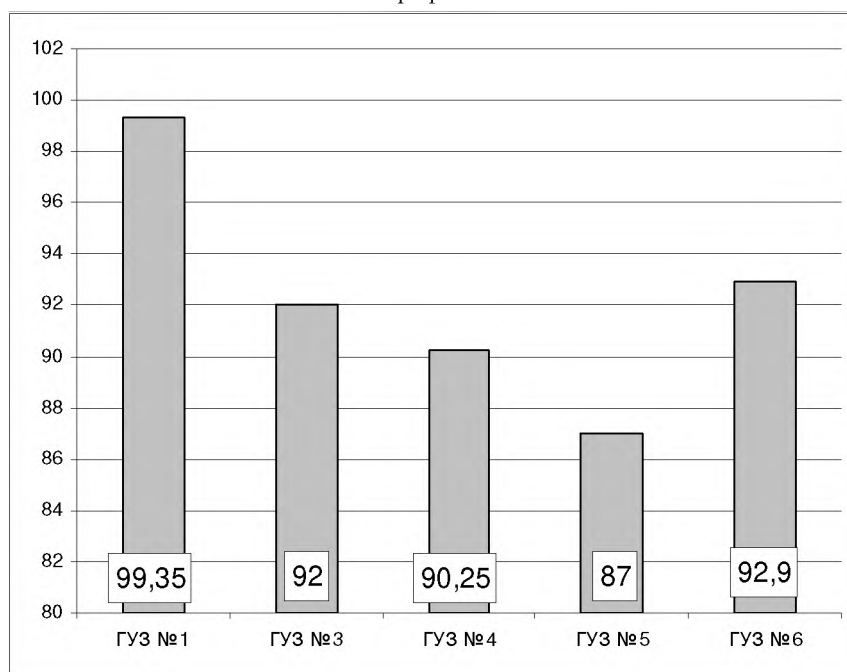
2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг

График 4



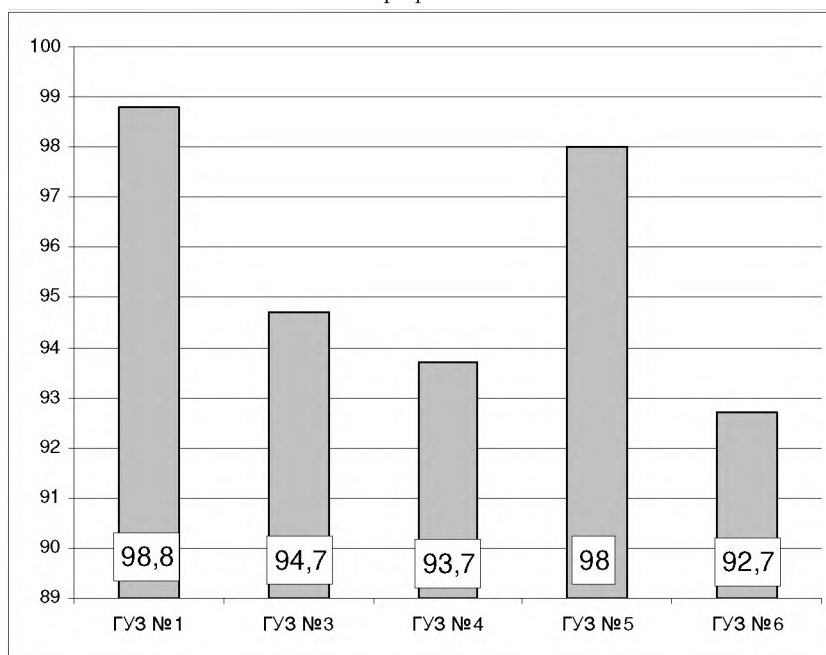
2.2. Время ожидания предоставления услуги

График 5



2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

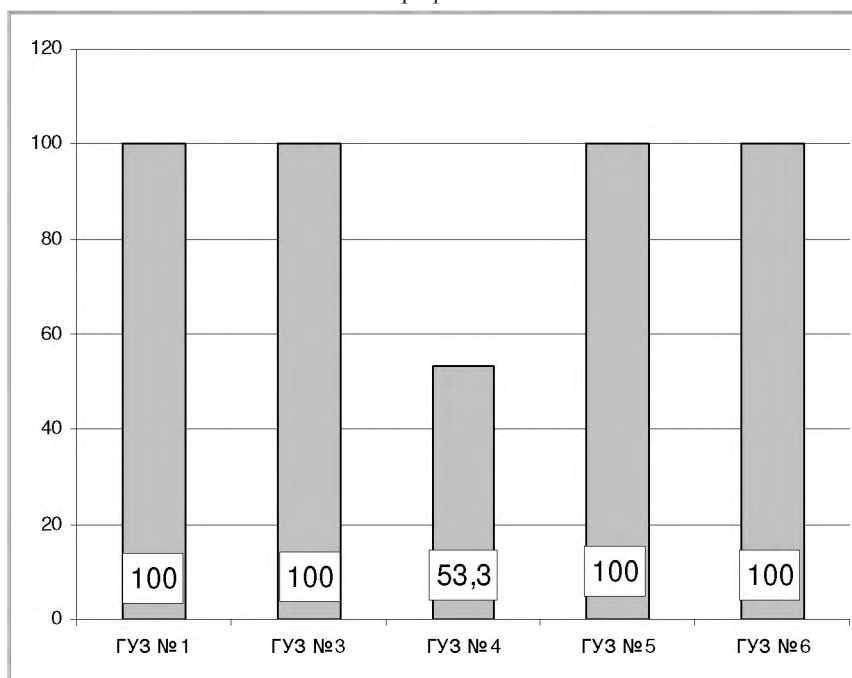
График 6.



III Доступность услуг для инвалидов

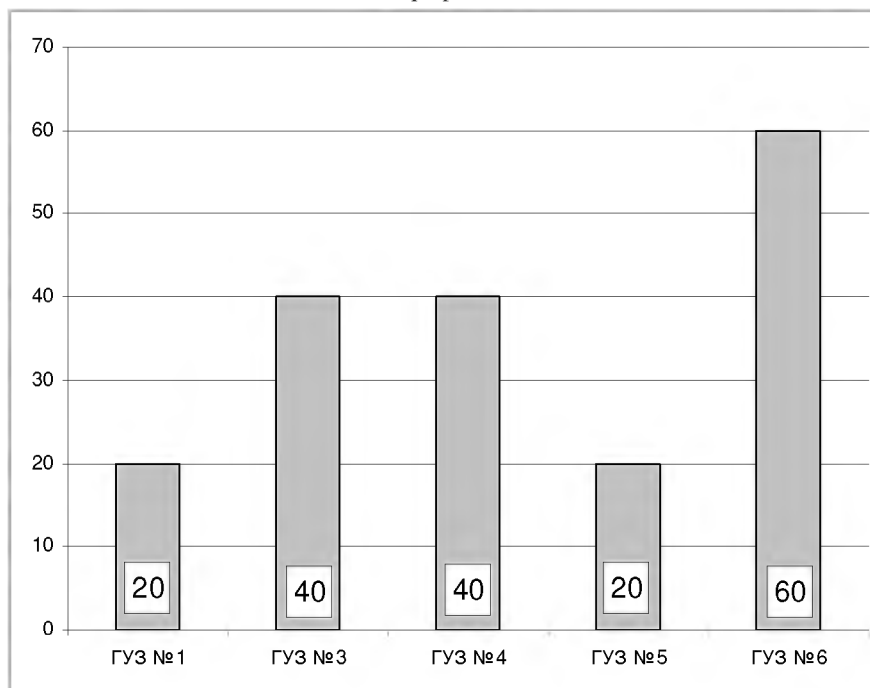
3.1. Оборудование помещений медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

График 7



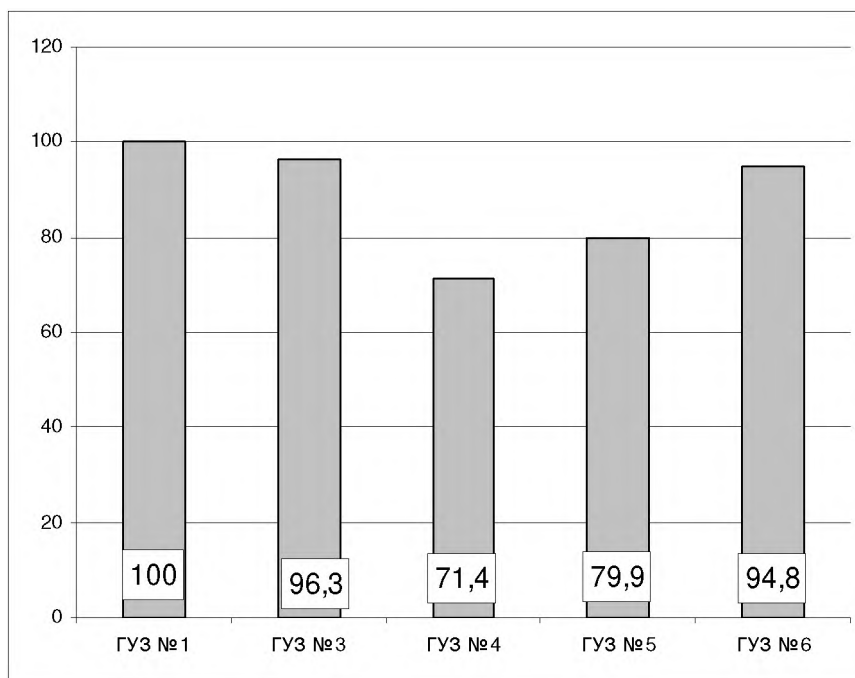
3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

График 8



3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

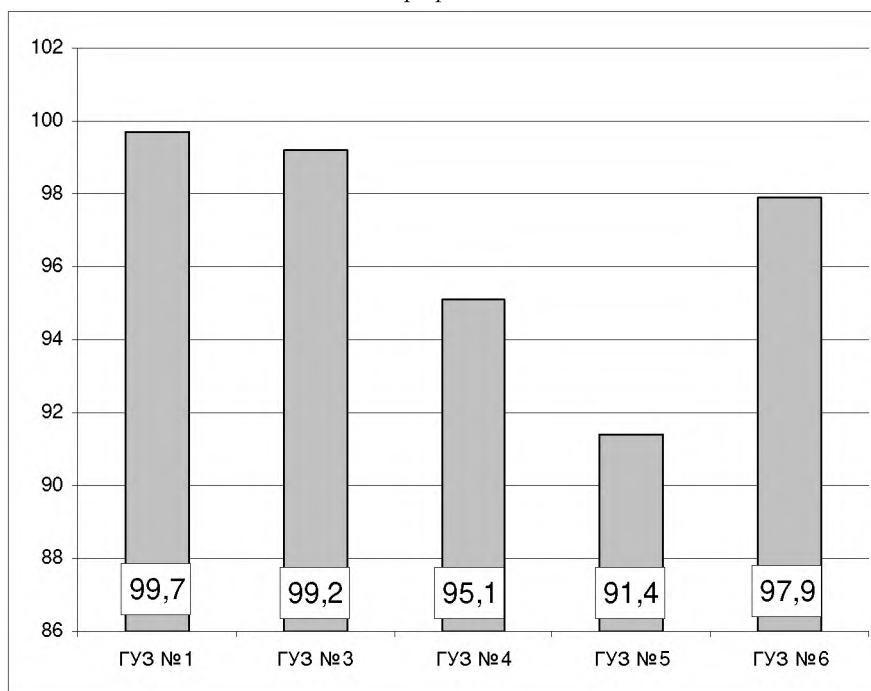
График 9.



IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций

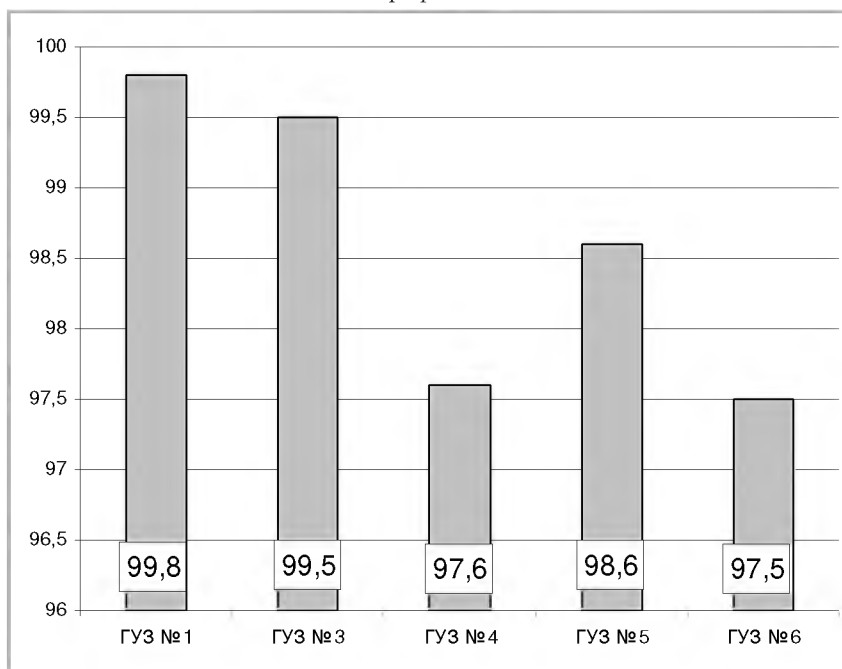
4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

График 10



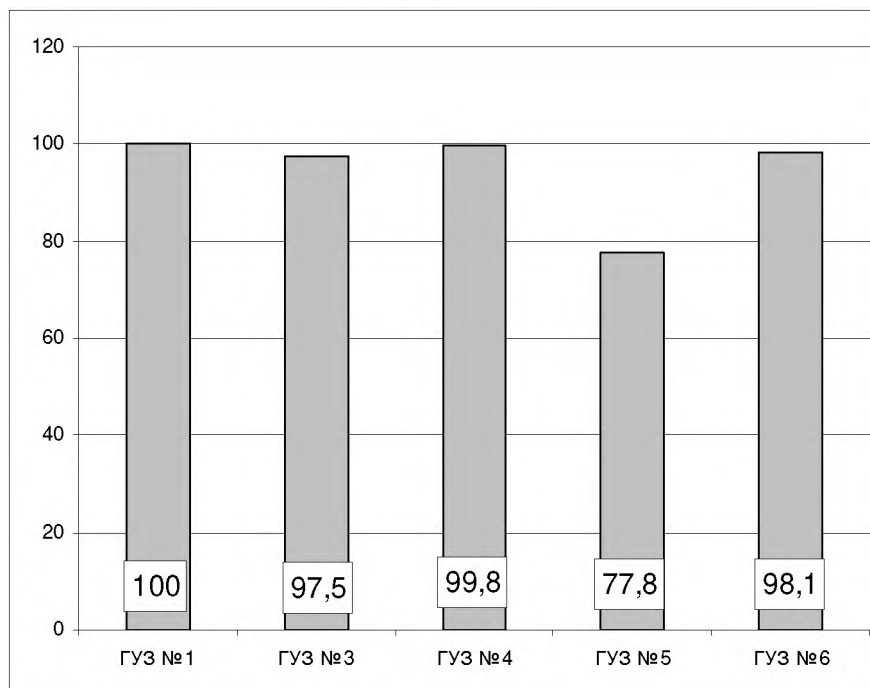
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

График 11



4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

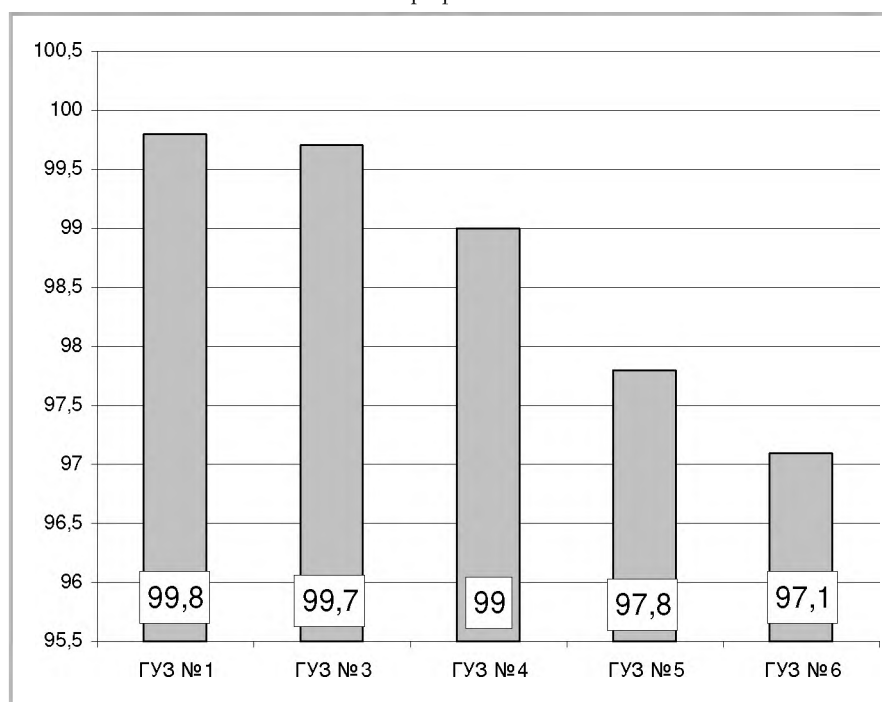
График 12.



V. Удовлетворённость условиями оказания услуг

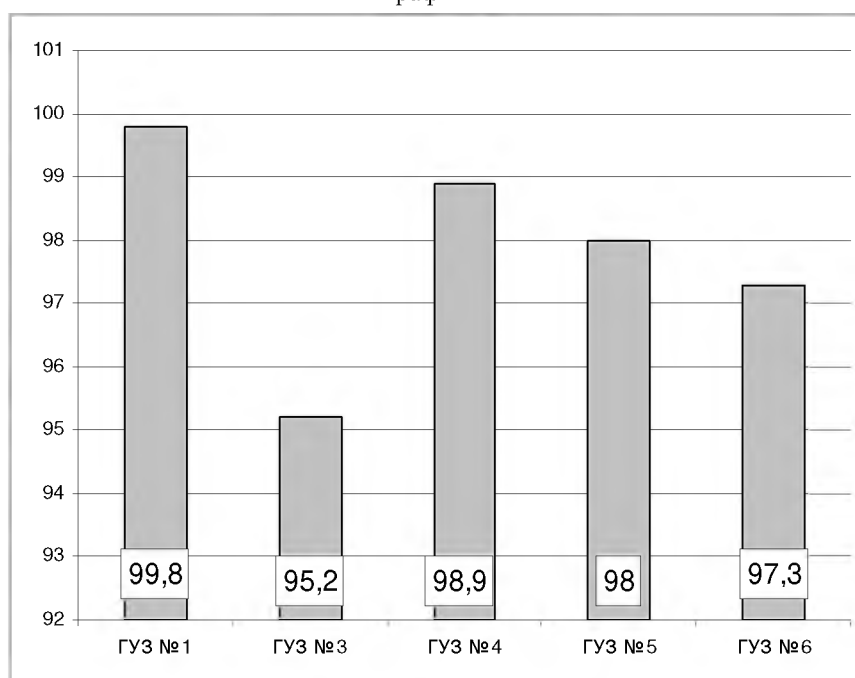
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

График 13



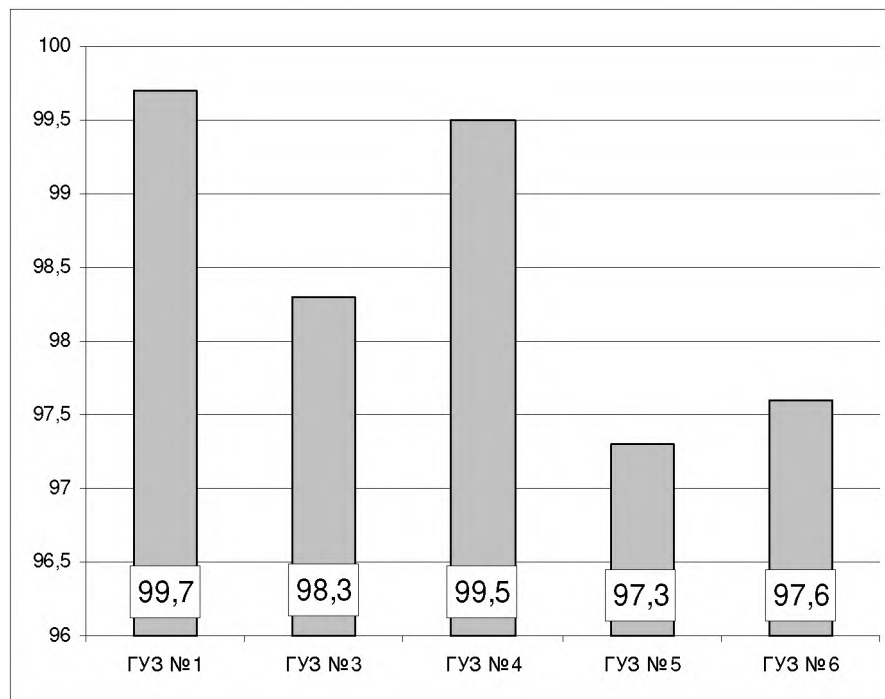
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

График 14



5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации

График 15



РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОТДЕЛЬНЫХ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №1 ИМ. С. М. КИРОВА

Государственное учреждение здравоохранения Городская поликлиника №1 им. С. М. Кирова - одно из старейших лечебных заведений региона, расположенное территориально в Ленинском районе Ульяновска. С апреля 2014 г. в ходе реорганизации в системе здравоохранения города были объединены 3 лечебных учреждения: ГУЗ Городская поликлиника №1 им. С.М.Кирова, ГУЗ "Городская Поликлиники №2", ГУЗ "Студенческая поликлиника".

В 2018 году в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, в общей сложности в учреждении было обработано 614 анкет получателей услуг.

I. Открытость и доступность информации об организации

Если оценивать доступность и открытость информации о данном медицинском учреждении, то на сайте (gp1kirova.ru) предоставлена вся основная информация в соответствии с нормативными документами. Следует отметить компактность и удобную навигацию сайта, четкое структурирование не только по основным направлениям предоставляемых услуг, но и по корпусам. Уже на главной странице посетитель может видеть подразделения, которые для облегчения навигации выделены отдельными «кнопками» с фотографиями зданий. Итоговый показатель соответствия информации на сайте составляет 100 баллов. Информация на стендах в самой организации также представлена полно, отображены все требуемые параметры оценки.

По показателям, характеризующим дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, также складывается благоприятная картина (100 баллов). Небольшое исключение составляет отсутствие раздела на сайте под названием «Часто задаваемые вопросы». В то же время, в качестве положительной стороны работы сайта можно назвать регулярно обновляемые новости, актуальные материалы.

Если говорить об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации со стороны получателей медицинских услуг, то, по данным опроса, они также крайне высоки и приближаются к 100 баллам (по информационным стендам – 99,6% и по сайту – 100%). Причем, согласно данным опроса, пользование сайтом оказывается весьма востребованным, так к нему обращались 70% из принявших участие в анкетном опросе. Почти все респонденты, так или иначе, читали информационные стенды, размещенные в помещениях организации.

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Если оценивать, как учреждение обеспечивает комфортность условий в процессе предоставления услуг, то предусмотрены оборудованные соответствующей мебелью зоны

отдыха и ожидания, обеспечено его соответствующее санитарное состояние и пр. Согласно результатам опроса, посетители высказывали недовольство лишь в единичных случаях. Также как само учреждение, так и его подразделения, удобно расположены с точки зрения транспортной доступности (на пересечении основных транспортных путей). Что же касается доступности записи на получение услуги, то самыми популярными формами оказались личные обращения в регистратуру, по телефону и посредством Единого портала госуслуг. Отсутствует возможность сделать это на официальном сайте организации, через электронную почту (не выходя на сайт Госуслуг). Большинство принявших участие в опросе, как показал анализ его результатов, пользуются именно возможностью записи к врачу по телефону, таковых оказалось 43% и 13,7% - непосредственно при обращении в регистратуру.

Что касается такого показателя как среднее время ожидания предоставления услуги, то, подавляющее большинство (98%) отметили, что оно было даже меньше установленного срока ожидания не менее чем на $\frac{1}{2}$ срока. Никто из ответивших на вопрос не отметил, что срок ожидания превысил установленный. Причем для разных видов услуг разброс мнений оказался совсем небольшим: по поводу лабораторных исследований так ответили 98,2% ответивших на вопрос, для инструментальных исследований – 95,7%, а для компьютерной томографии МРТ – 100%. В целом, если судить по результатам опроса, то проблем со временем ожидания предоставления услуг в данном учреждении нет, и соответственно итоговый показатель по этому параметру очень высок (99 баллов). Аналогичным образом благоприятно обстоят дела и со своевременностью предоставления услуг (99,7%), Например, 99,8% посетителей медицинского учреждения в анкетном опросе ответили, что врач принял их в установленное по записи время.

Следует заметить, что по оценкам самого лечебного учреждения, сегодня активно применяются инновационные технологии, такие как электронная система управления очередью, инфомат, с помощью которого можно самостоятельно записаться на прием к врачу.

Доля получателей, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, от числа опрошенных также приближается к ста процентам.

III. Доступность услуг для инвалидов

Однако ситуация не столь благополучна с точки зрения обеспечения комфортности условий предоставления услуг для инвалидов. Несмотря на то, что оборудованы входные группы, а также есть в наличии адаптированные лифты, поручни и пр., есть выделенные стоянки (места) для автотранспорта, кресла-коляски, тем не менее, стоит обратить внимание на то, что не выполнен ряд условий, позволяющих инвалидам по слуху, зрению получать услуги наравне с остальными. В частности, речь идет о дублировании звуковой и зрительной информации, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и др. (в целом не выполнено 5-ть условий из 6-ти заданных параметров в Карте оценки). Таким образом, по соответствующему показателю (пункт 3.2) ГУ Городская поликлиника №1 набрала лишь 20 баллов. Это важный момент, на который стоит обратить внимание в организации деятельности данного учреждения.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

О высоком уровне работы этой медицинской организации говорит и тот факт, что крайне высоки доли опрошенных, удовлетворенных вежливостью, доброжелательностью как тех, кто оказывает непосредственное оказание услуги – 99,8%, так и сотрудниками при дистанционном контакте с ними (посредством телефона, сайта и пр.) – 100% (итоговый показатель – пункт 4.3 составил 100 баллов).

V. Удовлетворённость условиями оказания услуг

Высок и процент тех, кто готов рекомендовать данное медицинское учреждение - Городскую поликлинику №1 родственникам – 99,8%, что также прямо свидетельствует об уровне удовлетворенности оказанием здесь медицинских услуг. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов) и пр. составляет 99,8%.

Выводы и предложения по совершенствованию работы

Итоговый балл по результатам обследования по учреждению составил 93,35. Это одна из самых высоких оценок по медицинским организациям, участвующим в 2018 году в независимой оценке качества условий оказания услуг.

Все показатели работы учреждения, относящиеся к разным сферам: от организации информационной деятельности и обеспечения комфортных условий, до вежливости и доброжелательности персонала оценены как отличные.

Определенные недостатки выявлены в части обеспечения условий, позволяющие инвалидам по слуху, зрению получать услуги наравне с остальными, В дальнейшем предлагается усилить работу именно в этом направлении.

Государственное учреждение здравоохранения Городская больница №3 (ГУЗ Горбольница №3) - многопрофильное лечебно-профилактическое учреждение Железнодорожного района города,

Для целей независимой оценки условий качества оказания услуг в государственном учреждении здравоохранения Городской поликлиники №3 в 2018 году было обработано 590 анкет.

I. Открытость и доступность информации об организации

Оценивая показатель соответствия информации о деятельности учреждения на общедоступных информационных ресурсах (сайт urpolik3.ru), содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, следует отметить, что она представлена полно по всем заданным в Карте оценки пунктам, за исключением правил и сроков госпитализации. Поэтому показатель соответствия информации на сайте составил 97,1 балл.

Если оценивать соответствие данных на стендах, расположенных внутри организации, то вся требуемая информация, там присутствует (по данному показателю было набрано 100 баллов). В целом итоговая оценка полноты требуемой информации на сайте и стендах очень высокая - 97,8 баллов.

По показателю 1.2 Карты оценки, отражающему наличие информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании в итоге набрано 100 баллов. Однако необходимо отметить, что на сайте отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Переходя от фактических данных наличия всей необходимой информации на официальном сайте и стендах организации к оценке удовлетворенности ее открытостью, полнотой и доступностью со стороны самих пользователей услуг, следует сказать, что она так же высока. Так 96,8% из ответивших удовлетворены данными, размещенными на информационных стендах и еще больше на сайте (99,3%).

При этом, согласно данным опроса посетителей этого медицинского учреждения, 65% из опрошенных обращались к информации, размещенной на стендах в помещениях организации. Что касается официального сайта учреждения, то немногим более половины ответивших на данный вопрос (52,1%), не имели опыта обращения к информации, размещенной на нем, а 47,9% искали там нужную информацию. Таким образом, распределение ответов обращающихся/не обращающихся к сайту выглядит примерно одинаковым.

Итоговый показатель данного раздела Карты наблюдений – пункт 1.3 – «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации» набрал в итоге 97,9 баллов.

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Если оценивать комфортность условий предоставления услуг, то практически все они для посетителей медицинского учреждения обеспечены (соответственно показатель

пункта 2.1 по Карте наблюдений составил максимально возможные 100 баллов), за исключением наличия питьевой воды.

Что касается такого показателя как среднее время ожидания и своевременность предоставления услуг, то ситуация складывается благоприятная как в целом, так и по различным видам медицинских услуг. (В целом показатель составил 79,4 балла, а по видам услуг соответственно: по лабораторным исследованиям – 92,4 балла, по инструментальным исследованиям – 87,8 баллов, относительно оценки ожидания компьютерной томографии, МРТ, ангиографии – 85,2 балла). Итоговый показатель по этим данным – время ожидания - составил 86,2 балла (пункт 2.2.1 Карты оценки) и окончательный итоговый балл - 92 (п.2.2 Карты оценки – Время ожидания предоставления услуг). Набранное высокое количество баллов является, безусловно, отражением высокой оценки со стороны пользователей услуг. Об этом свидетельствует и итоговый показатель, характеризующий долю получателей социальных услуг, удовлетворённых комфортностью их предоставления, который по значению близок к предыдущему – 94 балла.

III. Доступность услуг для инвалидов

Что касается оценки показателей, относящихся к доступности услуг для инвалидов, то в плане оборудования помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории все необходимые требования выполнены (соответственно получены 100 баллов). Исключение составляют часть условий, обеспечивающих доступность для инвалидов возможности получения медицинской услуги наряду с остальными. Так к ним относятся несоблюдение условий по дублированию информации для инвалидов по слуху и зрению звуковой, зрительной информации и надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, по предоставлению инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и др. В итоге из 6 показателей пункта 3.2 Карты оценки были обеспечены лишь два, и показатель соответственно составил лишь 40 баллов.

Несмотря на указанные замечания, доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов высока и составила 96,3%.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

В отношении доброжелательности и вежливости от пользователей медицинских услуг также были получены высокие оценки. Так при первичном контакте этими показателями удовлетворены 99,2% (причем, большинство ответивших отметили, что они обращались в регистратуру 41,6%, и еще 27,3% по телефону). Почти настолько же велика и доля тех, кто доволен доброжелательностью и вежливостью персонала, обеспечивающего непосредственное выполнение услуги – 99,5%. (Итоговый показатель по этим параметрам составил 99,5 балла, пункт). Доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью при дистанционном способе взаимодействия высока, но несколько ниже, чем в предыдущих случаях – 97,5%. Итак, нареканий в отношении персонала в плане коммуникативных параметров общения с посетителями данного учреждения нет, наоборот, их деятельность в этом плане оценивается пользователями услуг крайне позитивно.

V. Удовлетворённость условиями оказания услуг

О высоком уровне удовлетворенности оказанными медицинскими услугами прямо и косвенно говорит и то обстоятельство, что очень высокий процент посетителей данного ГУЗ готовы рекомендовать его другим (99,7%). 98,3% отметили, что им нравятся созданные в учреждении условия (в целом ими удовлетворены).

Выводы и предложения по совершенствованию работы

Таким образом, каких-либо существенных проблем в ходе независимой оценки в данном учреждении выявлено не было (итоговый балл по результатам обследования поликлинике составил 93,1 балл).

Практически по всем показателям работы достигнуты высокие оценки, как правило, более 90 баллов (по ряду параметров приближающиеся и к 100, например, относительно вежливости и доброжелательности персонала). Единственным исключением является не полное обеспечение условий, гарантирующих равные условия доступа к услугам для инвалидов по зрению и слуху.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №4

Городской поликлиники №4 обслуживает значительную часть Засвияжского района г. Ульяновска. Для целей независимой оценки условий качества оказания услуг в государственном учреждении здравоохранения Городской поликлиники №4 было обработано 999 анкет. Кроме того, проводилось наблюдение сразу по нескольким адресам лечебного учреждения:

ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Камышинская, 42, Отделение врача общей практики)

ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Шолмова, 9а, Офис врача общей практики)

ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Ефремова, 37, Отделение врача общей практики)

ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Рябикова, 96, Центр охраны здоровья женщин)

ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Ефремова, 12, поликлиническое отделение № 1)

ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Камышинская, 41)

Кроме того, анализировался сайт организации (poliklinika73.ru.)

I. Открытость и доступность информации об организации

В ходе проведения независимой оценки данный блок вопросов не выявил серьезных нарушений. Полнота и актуальность информации об организации оценивалась как на официальном сайте лечебного учреждения, так и на информационных стендах в помещении самой организации. Фиксировалось наличие необходимых материалов, их содержание, удобство доступа и пользования для реальных и потенциальных получателей услуг. Набранное количество баллов по этому направлению – 99,8 из 100 возможных. Это один из самых высоких показателей среди учреждений, участвующих в независимой оценке в этом году.

В организации функционирует официальный сайт: poliklinika73.ru. Представленная на нем информация полностью соответствует необходимым требованиям нормативных документов. Работа по наполнению сайта, судя по срокам вывешивания представленных материалов, осуществляется равномерно в течение года. Ссылки находятся в рабочем состоянии. Однако следует заметить, что часть информационных материалов не актуализировалась с 15 года и даже более раннего периода.

Вся основная информация для пациентов представлена в самих медицинских учреждениях. На стендах содержится материалы об услугах, нормативных документах их регулирующих.

В лечебном учреждении имеются все необходимые дистанционные способы взаимодействия с получателями медицинских услуг. На сайте предусмотрена электронная форма обращения. Однако не функционирует раздел «часто задаваемые вопросы». В целом в качестве плюса следует отметить наличие информации, как на информационных стендах, так и на сайте организации о порядке возможных обращений граждан с жалобами по вопросам качества оказания услуг, есть возможность направления заявления, предложений и отзывов о качестве услуг (как в личной форме, так и on-line). Существует раздел антикоррупционной деятельности.

В целом уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации самих получателей медицинских услуг, полученной в ходе анкетного опроса, достаточно высокий – 99,6%.

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В целом, Государственное учреждение здравоохранения Городская поликлиника №4 соответствует критериям комфортности на территории и внутри здания.

Оборудованы зоны отдыха/ожидания пациентов. Необходимым нормам соответствует санитарно-гигиеническое состояние помещений. Однако сложная структура лечебного учреждения, разбросанность корпусов создают как определенные неудобства для пациентов, так и некоторые отличия в обеспечении комфортности предоставления услуг. Например, отсутствие питьевой воды в корпусах на Ефремова 12, Шолмова 9, Камышенская 42 и 41. Наличие парковки в отделениях на Шолсова 9а и Камышинская 42.

Что касается времени ожидания предоставления услуг, в ходе анкетного опроса замерялось вреднее время ожидания приема врача по записи, а также время лабораторных, инструментальных исследований, установленное по записи. После этого полученные данные соотносились с установленными нормативными баллами и рассчитывались усредненные показатели. Кроме того, отдельно фиксировались мнения получателей услуг о своевременности их оказания.

Существенных нареканий по данному параметру не выявлено (итоговый показатель оказался 90,25 баллов из 100 возможных).

В подавляющем большинстве срок ожидания не нарушается. Более того, он оказывается меньше в два раза. Больше всего не устраивает время ожидания после записи к специалисту. В отношении разного рода исследований нареканий почти не высказывалось.

Результаты анкетного опроса показали, что основным каналом записи на прием к врачу является непосредственное обращение в регистратуру (так поступает почти каждый второй пациент – 47,8% опрошенных). Еще 23% записываются по телефону. Другие, более современные способы дистанционного взаимодействия в этой случае распространены значительно реже.

Подобные распространенные форматы личного обращения создают проблемы, которые вызывают серьезные нарекания у пациентов. В частности – наличие очередей в регистратуру и непосредственно у кабинетов медицинских работников.

III. Доступность услуг для инвалидов

По данному параметру оценивалась доступность условий беспрепятственного доступа в организацию для инвалидов, наличие оборудованных помещений для предоставления медицинских услуг, благоустройства здания и территории. Общий уровень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов в учреждении оказался низким (количество баллов – 53,3 из 100 возможных).

С одной стороны у корпусов установлены уличные пандусы, соответствующим образом обустроены входные группы, на этажах соблюдена достаточная для проезда инвалидных колясок ширина дверных проемов, сделаны поручни в коридорах. Специально оснащенные санитарно-гигиенические помещения есть только в Центре охраны здоровья женщин (по адресу Рябикова, 96). В половине адресов отсутствуют

выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Везде отсутствуют сменные кресла-коляски.

Отдельно следует остановиться на еще одном проблемном блоке. Во всех учреждениях отсутствует:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

На это обращали внимание в анкетах и получатели услуг.

Наконец на сайте организации отсутствует альтернативной версии для инвалидов по зрению.

Все эти замечания не дали возможность получить высокие баллы по утвержденным параметрам обеспечения условий доступности.

Однако, в целом доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов составила 71,4 балла.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

Вопросы доброжелательности, вежливости работников организации затрагивают очень существенную сторону работы медицинского учреждения. По этому параметру было набрано высокое количество баллов. Доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников ГУЗ №4, обеспечивающих первичный контакт (работники регистратуры и пр.) от общего числа опрошенных составила 95,1%. На два процента выше оказалась удовлетворенность по этому параметру при непосредственном оказании услуги (97,6%). И еще выше была отмечена доброжелательность и вежливость сотрудников при дистанционных формах взаимодействия (99,8%).

V. Удовлетворённость условиями оказания услуг

Общий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг оценивается высоко (99,25 балла). Большинство опрошенных (99%) готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, нуждающимся в ее услугах. Опрошенных пациентов устраивает график работы учреждения, отдельных специалистов (98,9%). В целом удовлетворенность условиями оказания услуг в данном лечебном учреждении оказалась очень высокой – 99,5%.

Выводы и предложения по совершенствованию работы

1. В целом оценка качества оказания услуг Городской поликлиники №4 оказалась на достаточно высоком уровне. По 4 из 5 параметров некоторым параметрам были получены почти максимальные оценки.

2. Рекомендуется продолжать работу по информационному наполнению, поддержанию сайта организации. Активнее развивать группы в социальных сетях. Для

устранения некоторых замечания в плане обеспечения открытости и доступности информации об организации, представленной на ее официальном сайте:

- В силу информационной насыщенности разделов сайта, рекомендуется сделать возможность поиска необходимой информации (создать соответствующий раздел/кнопку на странице лечебного учреждения), т.е. сделать структуру сайта более прозрачной и удобной для использования за счет поисковой навигации.

- Регулярно проводить информационный аудит и актуализировать информацию на 2018 год (особенно в части разного рода нормативных документах)

- Создать альтернативную версию для инвалидов по зрению.

3. Городская поликлиника №4 соответствует критериям комфортности территории и здания. Оборудованы помещения для предоставления услуг, которые сами пациенты в целом оценили высоко. В плане обеспечения условий комфортного пребывания в первую очередь, следует обратить внимание на обеспечение всех корпусов питьевой водой.

Обратить внимание на время ожидания предоставления услуги врачей (в первую очередь узких специалистов), не допускать превышения нормативного срока.

Кроме того, продолжить дальнейшую работу по проведению собственного регулярного мониторинга качества комфортной среды лечебного учреждения.

4. Особе внимание предлагается уделить проблеме повышения доступности для инвалидов. Несмотря на предпринимаемые в этом направлении усилия, есть ряд проблем требующих скорейшего решения. В первую очередь, это наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений во всех корпусах (кроме Центра охраны здоровья женщин). Размещение дублирующих надписей, знаков, звуковой информации для инвалидов по слуху и зрению.

5. Шире развивать возможности дистанционной записи на приемы к врачу.

ГУЗ Городская поликлиника №5 расположена в Заволжском районе по проспекту Созидателей 11. На официальном сайте медицинской организации сообщается, что поликлиника была открыта 10 июля 1987 года, её история связана с историей завода ЗАО «Авиастар – СП». ГУЗ «Городская поликлиника №5» мощностью 960 посещений в смену оказывает медицинскую помощь населению численностью 64 426 человек, из них – 34 700 по территориальному принципу. Первичную медицинскую помощь оказывают 11 участковых терапевтов и 3 врача общей практики. Ежедневно в поликлинике обслуживаются более 1500 пациентов. Стоматологическое и ортопедическое отделения поликлиники обслуживают всё население Нового города в количестве 120 300 человек. Круглосуточно работает отделение неотложной помощи для жителей обслуживаемой территории городской поликлиники №5 и территории городской поликлиники №3. В городской поликлинике №5 работает женская консультация. Обслуживает 23 тысячи человек. Отдельно расположены два здания дневных стационаров по адресам: бульвар Львовский, 4 и бульвар Пензенский, 5.

В ходе независимой оценки был выполнен анализ официального сайта учреждения, анализ информационных стендов, расположенных внутри учреждения, а также проведен опрос граждан – получателей услуг медицинской организации по амбулаторной форме обслуживания (492 человека).

I. Открытость и доступность информации об организации

По показателю открытость и доступность информации, данное учреждение получило высокий балл - 96,1 из 100 возможных баллов. В целом можно отметить, что информация о деятельности организации, размещенная на общедоступных информационных ресурсах (официальном сайте организации и информационных стендах), соответствует требованиям установленным нормативными правовыми актами.

Анализ официального сайта учреждения (ulpol5.ru) зафиксировал наличие большинства требуемых параметров: имеются все формально требуемые сведения о медицинской организации; адреса и контактные телефоны; информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договора на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию; информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья; вся требуемая информация о медицинской деятельности медицинской организации и т.д. Единственным минусом, выявленным в ходе анализа сайта медицинской организации, который снизил её балл до 88,6, не позволив набрать максимально возможные 100 баллов, стало отсутствие сведений, касающихся информации о медицинских работниках медицинской организации (п.1.1.1, подпункт № 6):

- ФИО медицинского работника, занимаемая должность;
- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);
- график работы и часы приёма медицинского работника.

Анализ информации, размещенной на стендах в самой организации, показал

абсолютное соответствие всем требуемым нормативам (100 баллов). На стендах представлены лицензия, информация о видах медицинской помощи, адреса и контактные телефоны горячей линии, тексты соответствующих законов, законодательных актов, постановлений и приказов.

Поэтому по показателю «соответствие информации о деятельности организации» (1.1.) – в сумме данная медицинская организация получила 91,3 балла из 100 возможных.

Что касается наличия на сайте информации о дистанционных способах коммуникации, то вся необходимая информация имеется: номера телефонов, адрес электронной почты, формы электронных обращений и т.д., все электронные сервисы функционируют поэтому учреждение получило максимальные 100 баллов (п. 1.2.)

Вероятно, потому и доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, согласно данным опроса, оказалась достаточно высока и составила 96,7%.

Таким образом, единственное замечание, которое можно сделать, «открытость и доступность информации, представленной на общедоступных информационных ресурсах», - носит больше формальный характер. Оно касается необходимости представления на сайте некоторых требуемых для оценки параметров замера «информационной открытости организации», касающихся сведений о медицинских работниках.

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

По данному показателю учреждение получило 94,2 балла из 100 возможных. Этот показатель представляет собой суммарную оценку трёх параметров, один из которых оценивается путем непосредственного наблюдения в медицинской организации, а два других являлись результатами опроса получателей социальной услуги.

С помощью непосредственного наблюдения в организации оценивался параметр «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг». По нему в карте наблюдения было зафиксировано 100% соответствие всем предъявляемым к медицинским организациям требованиям: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.).

По параметру «Время ожидания предоставления услуги» - по данным опроса получателей услуг, параметр «среднее время предоставления услуги» (2.2.1) составил 74,9 балла из 100 возможных. Этот совокупный показатель мог бы быть и выше, но количество опрошенных, отметивших, что время ожидания назначенных им компьютерной томографии, МРТ и ангиографии превысило установленных срок – оказалось 23,8%. В связи с этим, может быть рекомендовано проанализировать текущую

работу по данному виду медицинских услуг и отрегулировать работу, связанную с проведением диагностических исследований (компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии).

По параметру «своевременность предоставления услуги» – Поликлиника № 5 набрала 87 баллов из 100 возможных. На вопросы о том были ли исследования (лабораторные, инструментальные, компьютерная томография, МРТ и ангиография) выполнены вовремя порядка 99% – ответило, что «да», а вот на вопрос о том, принял ли врач в установленное по записи время, процент положительно ответивших оказался несколько ниже - 97,1 %.

Таким образом, может быть рекомендовано отрегулировать график приёма врачей по записи. Также, в качестве предложения: стоит рассмотреть возможность проведения дополнительной разъяснительной работы получателям медицинских услуг и для повышения комфортности предоставления услуг, сокращения времени ожидания, было бы полезным разработать несколько брошюр-памяток с информацией, важной для удовлетворения наиболее часто встречающихся запросов граждан.

Тем не менее, доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления им услуг, достаточно высокая – 98 %.

III. Доступность услуг для инвалидов

По данному показателю учреждение получило средний балл – 62 из 100 возможных. Суммарное значение показателя высчитывалось на основании оценки по трём ключевым параметрам:

- оборудование помещений организации и прилегающей территории с учётом доступности для инвалидов;

- обеспечение организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;

- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

И если по первому и третьему параметрам баллы получились достаточно высокими: помещения и прилегающая территория оборудованы для инвалидов (100) и доля получателей, удовлетворенных доступностью услуг в связи с этим достаточно высока (79,9), то по параметру «обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» - данная медицинская организация получила «20» баллов, в связи с тем, что здесь не предусмотрено специальной навигационной системы, отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и др. условий, которые могли бы повысить доступность услуг для граждан с ограниченными возможностями.

В связи с этим может быть рекомендовано разработать программу с соответствующей системой мероприятий по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

По показателю «доброжелательность и вежливость работников организации» Поликлиника № 5 получила достаточно высокий балл – 91,6 из 100 возможных. Высока

доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, которые обеспечивают первичный контакт в организации (работники регистратуры, справочной и прочие работники) – 91,4. Чуть выше доля опрошенных, которые довольны тем насколько доброжелательны и вежливы по отношению к ним медицинские работники, которые обеспечивают непосредственное оказание услуги – 98,6. Тогда как доля получателей услуг удовлетворенных вежливостью и доброжелательностью при дистанционном способе взаимодействия, оказалась ощутимо ниже – 77,8. В связи с этим, можно было бы порекомендовать обратить внимание на повышение коммуникативной компетентности сотрудников при дистанционных способах обращения получателей услуги в организацию (сайт, электронная почта, телефон).

V. Удовлетворённость условиями оказания услуг

По данному показателю ГУЗ Городская поликлиника № 5 оказалась на предпоследнем месте среди всех медицинских организаций, которые проходили независимую оценку в 2018-м году, несмотря на полученный высокий балл 97,6 из 100 возможных.

Обобщенные выводы и предложения по совершенствованию работы

1. Рекомендации, касающиеся повышения показателя «открытость и доступность информации, представленной на общедоступных информационных ресурсах» носят формальный характер. Необходимо разместить на официальном сайте организации некоторые документы и сведения, касающиеся информации о медицинских работниках, требуемые для повышения показателей «информационной открытости»:

- ФИО медицинского работника, занимаемая должность;
- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);
- график работы и часы приёма медицинского работника.

2. Для обеспечения комфортности условий предоставления услуг, а также удовлетворенности временем ожидания предоставления услуг рекомендуется:

- проанализировать текущую работу по видам медицинских услуг, связанных с проведением диагностических исследований и отрегулировать работу по проведению компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии;
- наладить график приёма врачей по записи. Также, в качестве предложения: рассмотреть возможность проведения дополнительной разъяснительной работы получателям медицинских услуг. Для повышения комфортности предоставления услуг разработать несколько брошюр-памяток с информацией, важной для удовлетворения наиболее часто встречающихся запросов граждан.

3. Для обеспечения доступности услуг для инвалидов, может быть рекомендовано разработать программу с соответствующей системой мероприятий по обеспечению в организации условий доступности, позволяющих инвалидам разных категорий

(маломобильные группы, инвалиды по зрению, по слуху, по слуху и зрению) получать услуги наравне с другими.

4. Для обеспечения высокого уровня удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников при обращении в данную медицинскую организацию, следует особое внимание обратить на формат дистанционной коммуникации с гражданами и работать над повышением коммуникативной компетентности при взаимодействии с получателями услуг посредством телефонной связи, сайта и в электронных форматах обращений.

ГУЗ Городская поликлиника №6 расположена в Заволжском районе по проспекту Авиастроителей 31. Это медицинское учреждение функционирует с 1987-го года. На официальном сайте медицинской организации указывается, что приём в организации ведется по двадцати двум специальностям, медицинскую помощь оказывают 53 врача, 159 средних медицинских работников и 17 работников из числа младшего медицинского персонала. Данное медицинское учреждение также прошло независимую оценку в декабре 2018-го года. Кроме анализа информации, представленной на официальном сайте организации, анализа информации размещенной на стендах внутри учреждения, был проведен опрос среди 751-го получателя услуг в данной медицинской организации.

I. Открытость и доступность информации об организации

По показателю открытость и доступность информации, ГУЗ Городская поликлиника № 6 получила - 96,6 из 100 возможных баллов. Это высокий показатель, указывающий на достаточную полноту информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (официальном сайте организации и информационных стендах). Расчет данного показателя основывался на нескольких параметрах.

Во-первых – это соответствие информации, размещенной на сайте организации всем законодательно закрепленным требованиям. Здесь, несмотря на общее соответствие и достаточно высокий балл 88,6, всё же, выявлены некоторые недочеты. Они касаются, прежде всего, отсутствия сведений о медицинских работниках данной организации на её сайте (п.1.1.1, подпункт № 6):

- ФИО медицинского работника, занимаемая должность;
- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);
- график работы и часы приёма медицинского работника.

Для повышения открытости и информационной доступности медицинской организации эту информацию следует на сайте дополнить.

Во-вторых, оценивался параметр «наличие информации об организации на информационных стендах». По данному параметру деятельность медицинского учреждения не вызывает никаких нареканий, здесь зафиксирован максимальный балл (100 баллов). Этот параметр не требует улучшения, работу по информационной наполняемости стендов, которая проводится в медицинской организации, рекомендуется продолжить.

В-третьих, оценивался параметр «наличие на сайте информации о дистанционных способах обратной связи и их функционирование». Здесь данная организация также получила высокую оценку в 100 баллов. Несмотря на то, что у учреждения отсутствует рекомендуемый раздел сайта под названием «Часто задаваемые вопросы», по всем остальным требуемым опциям, сайт открыт и удобен для пользователей. Поэтому при совокупном подсчете баллов, отсутствие данного раздела не отразилось на суммарной оценке по параметру открытости. Тем не менее, рекомендуется добавить раздел «Часто задаваемые вопросы» на сайт, поскольку это важно для обеспечения оптимального взаимодействия с пациентами, способствует снятию типичных вопросов, которые могут

возникнуть у получателей услуг при обращении в медицинскую организацию.

В-четвертых, - для суммарной оценки по показателю «открытость и доступность информации об организации» - важным был параметр «доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, представленной на сайте и на стендах». Здесь доля удовлетворенных в медицинском учреждении оказалась достаточно высокой, поликлиника № 6 по этому параметру получила 98 баллов.

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

По данному показателю медицинское учреждение получило 95 баллов из 100 возможных. Этот показатель представляет собой суммарную оценку нескольких параметров: «обеспечение комфортных условий предоставления услуг»; «среднее время ожидания услуги», «своевременность предоставления услуги» и «доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий».

Для полного соответствия параметрам по обеспечению комфортных условий для предоставления услуг, закрепленных законодательно, данному медицинскому учреждению недостает только организации навигации внутри помещения поликлиники и наличия питьевой воды в коридорах и холлах. Все остальные требования по обеспечению комфортных условий учтены.

Что касается параметра «среднее время ожидания предоставления услуги», то пациенты Городской поликлиники №6 отметили высокую степень удовлетворенности. Подавляющее большинство опрошенных указало, что время ожидания не превышает установленный срок (88, 5 балла). Незначительная доля пациентов, полагает, что можно было бы оптимизировать сроки диагностических исследований: компьютерная томография, МРТ и ангиография – 5,4 и инструментальные исследования - 2,8.

Оценки по параметру «своевременность предоставления услуги» - также оказались высокими: порядка 97,25 % опрошенных отметили, что все диагностические исследования были проведены с ними вовремя, а время записи к врачу соответствовало фактическому времени приёма.

Вероятно, отсюда и достаточно высокая доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий в данной медицинской организации, таких оказалось 92, 7 %.

III. Доступность услуг для инвалидов

По показателю «доступности услуг для инвалидов» у Городской поликлиники № 6 оказались самые высокие баллы, которые могли бы быть: суммарный балл составил 82,4 балла из 100 возможных. Медицинская организация набрала максимальные баллы по параметрам «оборудование помещений организации и прилегающей территории с учётом доступности для инвалидов» (100 баллов из 100 возможных), и «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (94,8 балла из 100 возможных). По параметру «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» - поликлиника № 6 оказалась на высоте. Однако в карте оценки организации зафиксировано, что внутри помещения отсутствует система дублирования зрительной и слуховой информации для инвалидов по зрению и слуху, нет

специально приспособленной навигационной системы передвижения в поликлинике для граждан с особыми потребностями и т.д. Поэтому, несмотря на то, что медицинскими работниками оказывается помощь инвалидам по перемещению и сопровождению непосредственно в самой организации, в соответствии с нормативными предписаниями, этого недостаточно. В медицинском учреждении в полной мере должны обеспечиваться условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими категориями граждан, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

По показателю «доброжелательность и вежливость работников организации» Поликлиника № 6 получила максимально высокий среди оцениваемых показателей балл – 97,8 из 100 возможных. Все три параметра, обеспечивающие суммарную оценку по данному показателю оказались достаточно высокими. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, которые обеспечивают первичный контакт в организации (работники регистратуры, справочной и прочие работники) – составила 97,9. Доля опрошенных, довольных тем насколько доброжелательны и вежливы по отношению к ним медицинские работники, которые обеспечивают непосредственное оказание услуги – составила 97,5. И доля получателей услуг удовлетворенных вежливостью и доброжелательностью медицинских работников при дистанционном способе взаимодействия, также оказалась значительной – 98,1. Этот удачный опыт означает, что работу, направленную на повышение доброжелательности персонала, которая проводится в данном медицинском учреждении, безусловно, следует продолжать.

V. Удовлетворённость условиями оказания услуг

В целом, по данному показателю ГУЗ Городская поликлиника № 6 получила 97,4 балла из 100 возможных. Нельзя сказать, что это в целом достаточно высокий показатель. Тем не менее, по сравнению с остальными медицинскими учреждениями, проходившими независимую оценку в 2018 г., он оказался наименьшим. Этот показатель отражает общую удовлетворенность пациентов условиями оказания услуг в медицинской организации, общее настроение относительно созданных условий и готовность получателей услуги рекомендовать поликлинику другим.

Обобщенные выводы и предложения по совершенствованию работы

1. Для повышения открытости и информационной доступности поликлиники № 6, информацию на официальном сайте медицинского учреждения рекомендуется дополнить следующими сведениями о медицинских работниках:

- ФИО медицинского работника, занимаемая должность;
- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация,

- выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);
 - график работы и часы приёма медицинского работника.

На официальном сайте поликлиники № 6 рекомендуется поместить отдельный раздел «Часто задаваемые вопросы», помогающий снять у получателей услуг типичные вопросы, которые могут возникнуть при обращении в медицинскую организацию. А также продолжить ту работу по информационной наполняемости стендов, которая в настоящий момент проводится в медицинском учреждении.

2. Для повышения комфортности условий предоставления услуг пациентам, рекомендуется рассмотреть возможность по оптимизации навигации внутри помещения поликлиники, и обеспечения доступности питьевой воды в коридорах и холлах.

С целью улучшения параметра «среднее время ожидания услуги» рекомендуется организовать регулярный мониторинг обращений пациентов (обращений, полученных посредством сайта, и прямых обращений, собранных при помощи ящика обращений в самом учреждении здравоохранения), которые имеют отношение к срокам проведения диагностических исследований.

3. Для обеспечения доступности услуг для инвалидов, рекомендуется рассмотреть возможность для расширения уже имеющихся условий в поликлинике. С тем, чтобы инвалиды всех категорий могли получать медицинские услуги наравне с другими категориями граждан, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; обеспечение возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика.

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг

медицинскими организациями в амбулаторных условиях

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

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

- к врачу-терапевту участковому
 к врачу-педиатру участковому
 к врачу общей практики (семейному врачу)

2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило?

- 24 часа и более 12 часов
 8 часов 6 часов
 3 часа менее 1 часа

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

- да Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?
- по телефону медицинской организации
 по телефону Единого кол-центра
 при обращении в регистратуру
- Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?*

да нет

- через официальный сайт медицинской организации
 через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)

 нет*По какой причине*

- не дозвонился
 не было талонов
 не было технической возможности записаться в электронном виде
 другое

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

- да нет

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

- да нет

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

- нет
 да

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

- да нет

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

- нет
 да

*Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?*да нет **8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?**

- да
 нет *Что именно Вас не удовлетворяет?*

- отсутствие свободных мест ожидания
 наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников
 состояние гардероба
 отсутствие питьевой воды
 отсутствие санитарно-гигиенических помещений
 состояние санитарно-гигиенических помещений
 санитарное состояние помещений
 отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- нет
 да



Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете? I группа

- II группа
 III группа
 ребенок-инвалид

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

- да
 нет

Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

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

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?

- да нет

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

- нет
 да

Вам назначались: (возможен выбор всех трех видов диагностических исследований)

лабораторные исследования

Вы ожидали проведения исследования:

- 14 календарных дней и более
 13 календарных дней
 12 календарных дней
 10 календарных дней
 7 календарных дней
 менее 7 календарных дней

Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да нет

инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.)

Вы ожидали проведения исследования:

- 14 календарных дней и более
 13 календарных дней
 12 календарных дней
 10 календарных дней
 7 календарных дней
 менее 7 календарных дней

Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да нет

компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография

Вы ожидали проведения исследования:

- 30 календарных дней и более
 29 календарных дней
 28 календарных дней
 27 календарных дней
 15 календарных дней
 менее 15 календарных дней

Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да нет

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

- да нет

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

- да нет

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

- да нет

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

- да

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

- да нет

- нет

Мы благодарим Вас за участие!

АНКЕТА

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

штамп
медицинской
организации

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

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

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

- 14 календарных дней и более
 13 календарных дней
 12 календарных дней
 10 календарных дней
 7 календарных дней
 менее 7 календарных дней

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

- да Вы записались на прием к врачу?
 по телефону медицинской организации
 по телефону Единого кол-центра
 при обращении в регистратуру
 лечащим врачом на приеме при посещении
Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?
 да нет
 через официальный сайт медицинской организации

- нет
По какой причине
 не дозвонился
 не было талонов
 не было технической возможности записаться в электронном виде
другое

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

- да нет

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

- да нет

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

- нет
 да

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

- да нет

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

- нет
 да

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

- да нет

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

- да
 нет *Что именно Вас не удовлетворяет?*

- отсутствие свободных мест ожидания
 наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников
 состояние гардероба
 отсутствие питьевой воды
 отсутствие санитарно-гигиенических помещений
 состояние санитарно-гигиенических помещений
 санитарное состояние помещений
 отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- нет
 да



Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете? I группа

- II группа
 III группа
 ребенок-инвалид

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

- да
 нет

Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

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

Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?

- да нет

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

- нет
 да

Вам назначались: (возможен выбор всех трех видов диагностических исследований)

лабораторные исследования

Вы ожидали проведения исследования:

- 14 календарных дней и более
 13 календарных дней
 12 календарных дней
 10 календарных дней
 7 календарных дней
 менее 7 календарных дней

Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да нет

инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.)

Вы ожидали проведения исследования:

- 14 календарных дней и более
 13 календарных дней
 12 календарных дней
 10 календарных дней
 7 календарных дней
 менее 7 календарных дней

Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да нет

компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография

Вы ожидали проведения исследования:

- 30 календарных дней и более
 29 календарных дней
 28 календарных дней
 27 календарных дней
 15 календарных дней
 менее 15 календарных дней

Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да нет

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

- да нет

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

- да нет

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

- да нет

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

- да

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

- да нет

- нет

Мы благодарим Вас за участие

**КАРТА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

Наименование учреждения

РАЗДЕЛ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

1.1.1. Официальный сайт организации:

1) о медицинской организации:	
- полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;	
- дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);	
- структура и органы управления;	
- режим и график работы;	
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;	
- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;	
- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;	
2) об адресах и контактных телефонах:	
- органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья,	
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения,	
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;	
3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;	
4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;	
5) о медицинской деятельности медицинской организации:	
- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);	
- о видах медицинской помощи;	
- 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;	
- о порядке, об объеме и 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;	
- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;	
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;	
- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;	
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;	
- о правилах и сроках госпитализации	
- о правилах предоставления платных медицинских услуг;	
- о перечне оказываемых платных медицинских услуг;	
- о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);	
6) о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):	
- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;	
сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);	
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);	
- график работы и часы приема медицинского работника;	
7) о вакантных должностях;	
8) о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;	
9) 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;	
10) о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;	
11) 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;	
12) об отзывах потребителей услуг;	
13) иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	
<i>Итоговый показатель соответствия информации на сайте (максимум -100 баллов) (Расчет фактического объема к нормативному)</i>	

1.1.2. Наличие информации об организации на информационных стендах

	<i>(отметить нужное знаком «+»)</i>
1. О медицинской деятельности медицинской организации:	
- лицензия на осуществление медицинской деятельности	
- виды медицинской помощи	
2. Адреса и контактные телефоны горячей линии:	
- органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	
3. Закон РФ от 07.02.92 N 2300-1 «О защите прав потребителей»	
4. Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в РФ»	
5. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»	
6. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»	
7. Законодательные акты субъектов РФ о территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	
8. Приказ Федерального фонда ОМС от 01.12.2010 N 230 "Об утверждении порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС".	
1.1.2 Итоговый показатель <i>Соответствие информации на стенде (максимум -100 баллов) Фактический объем к нормативному</i>	100
	<i>(указать балл)</i>

Итоговый показатель: 1.1. Соответствие информации о деятельности организации (максимум -100 баллов)	Формула 1.1.	
	На основе 1.1.1 и 1.1.2	указать балл

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

	Наличие (а)	Функционирование (б)
	по 30 баллов*	Да-1 Нет-0
1. Абонентский номер телефона		
2. Адрес электронной почты		
3. Электронные сервисы (для подачи электронного обращения, жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)		

4. Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»		
5. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)		
6. Иной дистанционный способ взаимодействия		
1.2. Итоговый показатель соответствия информации на стенде (максимум - 100 баллов)	Формула 1.2. $\sum (a_i) \times (b_i)$	
<i>прим: 4 и более функционирующих способа = 100 баллов</i>		

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и функционирование – 30 баллов

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и на официальном сайте организации (учреждения)

Информационные стенды (вопрос № 6_уд)	Сайт (вопрос № 7_уд)
(указать %)	(указать %)

1.3. Итоговый показатель Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации (максимум 100 баллов)	Формула 1.3.	
		указать балл

РАЗДЕЛ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг

	Наличие (а)	Комфортность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью			
2. Навигация внутри организации			
3. Питьевая вода			
4. Санитарно-гигиенические помещения (туалетов, душевых комнат и т.п.)			
5. Санитарное состояние помещений организаций			
6. Транспортная доступность <i>Посчитать среднее 6.1. и 6.2.</i>			
- 6.1. возможность доехать на общественном транспорте,			
- 6.2. наличие парковки			
7. Доступность записи на получение услуги <i>Посчитать среднее 7.1.-7.4.</i>			
- 7.1. по телефону			
- 7.2. на официальном сайте организации, через электронную почту			
- 7.3. посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг			
- 7.4. при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения)			
2.1. Итоговый показатель обеспечение комфортных условий (максимум -100 баллов)			
			указать балл <i>*прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов</i>

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и функционирование – 20 баллов

2.2. Время ожидания предоставления услуги

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (Вопросы 2, 10)

Вопрос 2,		Среднее время ожидания
-----------	--	------------------------

		в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		балл

Вопрос 10_лабораторные исследования		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		баллоа

Вопрос 10_инструментальные исследования		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		90

Вопрос 10_компьютерная томография, МРТ, ангиография		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		баллов

2.2.1 Итоговый показатель Время ожидания предоставления услуг (максимум 100 баллов)	
---	--

2.2.2. Своевременность предоставления услуги	(указать %)
Вопрос 4_врач принял в установленное время	
Вопрос 10_лабораторные исследования	
Вопрос 10_инструментальные исследования	
Вопрос 10_компьютерная томография, МРТ, ангиография	
Итоговый показатель своевременность предоставления услуги ((максимум – 100 баллов)	

2.2. Итоговый показатель Время ожидания предоставления услуг (максимум 100 баллов)	Формула 2.2..	
		указать балл

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

2.3. (А). Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных (*вопрос №8, 10 уд*)

2.3. (вопрос 8)
(указать %)

2.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (максимум 100 баллов)	Формула 2.3.	
		указать балл

РАЗДЕЛ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов

	Наличие (а)	Доступность (б)
	по 20 баллов*	Да-1 Нет-0
1. Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)		
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов		
3. Наличие адаптированных: <i>Посчитать среднее 3.1-3.3.</i>		
- 3.1. лифтов		
- 3.2. поручней,		
- 3.3. расширенных дверных проемов		
4. Наличие сменных кресел-колясок		
5. Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений (<i>туалетов, душевых комнат и т.п.</i>)		
3.1. Итоговый показатель Оборудование помещений медицинского организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (максимум -100 баллов)	Формула 3.1. $\sum (a_i) \times (b_i)$	
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов

Наличие и доступность – 20 баллов

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

	Наличие (а)	Доступность (б)
	по 20 баллов*	Да-1 Нет-0
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 (учреждения) для инвалидов по зрению		
5. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории		
6. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому		
3.2. Итоговый показатель Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	Формула 3.2. $\sum (a_i) \times (b_i)$	

другими (максимум -100 баллов)		
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов

Наличие и доступность – 20 баллов

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (вопрос 9):

Наличие доступных условий	
Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	
	(указать %)

3.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских слуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) (максимум 100 баллов)	Формула 3.3.	
		указать балл

РАЗДЕЛ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию

4.1...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью при первичном контакте (вопрос №3)
95,1
(указать %)

4.1. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих <u>первичный контакт</u> (максимум 100 баллов)	Формула 4.1.	
		указать балл

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

4.2...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном оказании услуг (вопрос №5)
(указать %)

4.2. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих <u>непосредственное оказание услуги</u> (максимум 100 баллов)	Формула 4.2.	
		указать балл

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

4.3. (А)...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью при дистанционном способе взаимодействия (сайт, электронная почта телефон) (вопрос №14)
(указать %)

4.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при <u>дистанционном способе взаимодействия</u> (максимум 100 баллов)	Формула 4.3.	
		указать балл

РАЗДЕЛ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))

5.1...готовы рекомендовать (вопрос №11)
(указать %)

5.1. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам (максимум 100 баллов)	Формула 5.1.	
		указать балл



5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов и др.)

5.1. удовлетворенность организационными условиями оказания услуг (вопрос № 12)
(указать %)

5.2. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг от общего числа опрошенных (максимум 100 баллов)	Формула 5.2.	
		указать балл



5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)

5.3...нравятся созданные в учреждении условия (вопрос №13)
(указать %)

5.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (максимум 100 баллов)	Формула 5.3.	
		указать балл

РАЗДЕЛ 6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ В ЦЕЛОМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ

6.1. Показатель качества оценки по организации	Формула 6
---	------------------

Раздел 1.	$K1=0,3(П1.1.)+0,3(П1.2.)+0,4(П1.3.)$	
Раздел 2	$K2=0,3(П2.1.)+0,4(П2.2.)+0,3(П2.3.)$	
Раздел 3	$K3=0,3(П3.1.)+0,4(П3.2.)+0,3(П3.3.)$	
Раздел 4	$K4=0,4(П4.1.)+0,4(П4.2.)+0,2(П4.3.)$	
Раздел 5	$K5=0,3(П5.1.)+0,2(П5.2.)+0,5(П5.3.)$	

Итоговый балл по организации $(K1+K2+K3+K4+K5)/5 =$ _____

**КАРТА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

**Государственное учреждение здравоохранения Городская поликлиника №1 им.
С.М.Кирова**

РАЗДЕЛ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

1.1.1. Официальный сайт организации: gp1kirova.ru

1) о медицинской организации:	
- полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;	+
- дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);	+
- структура и органы управления;	+
- режим и график работы;	+
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;	+
- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;	+
- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;	+
2) об адресах и контактных телефонах:	
- органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья,	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения,	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;	+
3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;	+
4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;	+
5) о медицинской деятельности медицинской организации:	
- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);	+
- о видах медицинской помощи;	+
- 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;	+
- о порядке, об объеме и 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;	+
- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;	+
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;	+
- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;	+
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;	+
- о правилах и сроках госпитализации	+
- о правилах предоставления платных медицинских услуг;	+
- о перечне оказываемых платных медицинских услуг;	+
- о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);	+
6) о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):	
- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;	+
сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);	+
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);	+
- график работы и часы приема медицинского работника;	+
7) о вакантных должностях;	+
8) о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;	+

9) 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;	+
10) о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;	+
11) 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;	+
12) об отзывах потребителей услуг;	+
13) иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	+
Итоговый показатель соответствия информации на сайте (максимум -100 баллов) (Расчет фактического объема к нормативному)	100

1.1.2. Наличие информации об организации на информационных стендах

	(отметить нужное знаком «+»)
1. О медицинской деятельности медицинской организации:	
- лицензия на осуществление медицинской деятельности	+
- виды медицинской помощи	+
2. Адреса и контактные телефоны горячей линии:	
- органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	+
3. Закон РФ от 07.02.92 N 2300-1 «О защите прав потребителей»	+
4. Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в РФ»	+
5. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»	+
6. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»	+
7. Законодательные акты субъектов РФ о территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	+
8. Приказ Федерального фонда ОМС от 01.12.2010 N 230 "Об утверждении порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС".	+
1.1.2 Итоговый показатель Соответствие информации на стенде (максимум -100 баллов) Фактический объем к нормативному	100
	(указать балл)

Итоговый показатель: 1.1. Соответствие информации о деятельности организации (максимум -100 баллов)	Формула 1.1. На основе 1.1.1 и 1.1.2	100 указать балл
---	---	----------------------------

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

	Наличие (а)	Функционирование (б)
	по 30 баллов*	Да-1 Нет-0
1. Абонентский номер телефона	+	1
2. Адрес электронной почты	+	1
3. Электронные сервисы (для подачи электронного обращения, жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	+	1

4. Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	-	
5. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)	+	1
6. Иной дистанционный способ взаимодействия	+	1
1.2. Итоговый показатель соответствия информации на стенде (максимум - 100 баллов)	Формула 1.2. $\sum (a_i) \times (b_i)$	100
<i>прим: 4 и более функционирующих способа = 100 баллов</i>		

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и функционирование – 30 баллов

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и на официальном сайте организации (учреждения)

Информационные стенды (вопрос № 6_уд)	Сайт (вопрос № 7_уд)
99,6	100
(указать %)	(указать %)

1.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации (максимум 100 баллов)	Формула 1.3.	99,8
		указать балл

РАЗДЕЛ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг

	Наличие (а)	Комфортность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью	20	1	1
2. Навигация внутри организации	20	1	1
3. Питьевая вода	20	1	1
4. Санитарно-гигиенические помещения (туалетов, душевых комнат и т.п.)	20	1	1
5. Санитарное состояние помещений организаций	20	1	1
6. Транспортная доступность <i>Посчитать среднее 6.1. и 6.2.</i>	20	1	1
- 6.1. возможность доехать на общественном транспорте,	+	1	1
- 6.2. наличие парковки	+	1	1
7. Доступность записи на получение услуги <i>Посчитать среднее 7.1.-7.4.</i>	13,3		
- 7.1. по телефону	+	1	1
- 7.2. на официальном сайте организации, через электронную почту	-	0	0
- 7.3. посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	+	1	1
- 7.4. при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения)	20	1	1
2.1. Итоговый показатель обеспечение комфортных условий (максимум -100 баллов)		100	
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов	

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и функционирование – 20 баллов

2.2. Время ожидания предоставления услуги

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (Вопросы 2, 10)

Вопрос 2,		Среднее
-----------	--	---------

		время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	1,85
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	98,15
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		98,9 балл
Вопрос 10_лабораторные исследования		
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	0,5
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	1,2
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	98,2
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		99

Вопрос 10_инструментальные исследования		
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	0,3
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	4,0
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	95,7
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		98,1 баллов

Вопрос 10_компьютерная томография, МРТ, ангиография		
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	-
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	-
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	100
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		100 баллов

2.2.1 Итоговый показатель Время ожидания предоставления услуг (максимум 100 баллов)	99
---	-----------

2.2.2. Своевременность предоставления услуги	(указать %)
Вопрос 4_врач принял в установленное время	99,8
Вопрос 10_лабораторные исследования	99
Вопрос 10_инструментальные исследования	100
Вопрос 10_компьютерная томография, МРТ, ангиография	100
Итоговый показатель своевременность предоставления услуги ((максимум – 100 баллов)	99,7

2.2. Итоговый показатель Время ожидания предоставления услуг (максимум 100 баллов)	Формула 2.2..	99,35
		указать балл

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

2.3. (А). Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных (вопрос №8, 10 уд)

2.3. (вопрос 8)
99,8
(указать %)

2.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (максимум 100 баллов)	Формула 2.3.	98,8
		указать балл

РАЗДЕЛ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов**

	Наличие (а)	Доступность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20	1	
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20	1	
3. Наличие адаптированных:	20	1	
- 3.1. лифтов	+	1	
- 3.2. поручней,	+	1	
- 3.3. расширенных дверных проемов	+	1	
4. Наличие сменных кресел-колясок	20	1	
5. Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений (туалетов, душевых комнат и т.п.)	20	1	
3.1. Итоговый показатель Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (максимум -100 баллов)	Формула 3.1. $\sum (a_i) \times (b_i)$	100	
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов	

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов

Наличие и доступность – 20 баллов

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

	Наличие (а)	Доступность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
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 (учреждения) для инвалидов по зрению	-		
5. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	-		
6. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном	20	1	

режиме или на дому		
3.2. Итоговый показатель Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (максимум -100 баллов)	Формула 3.2. $\sum (a_i) \times (b_i)$	20
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов

Наличие и доступность – 20 баллов

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (вопрос 9):

Наличие доступных условий	100
Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	100
	(указать %)

Посчитать среднее

3.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) (максимум 100 баллов)	Формула 3.3.	100
		указать балл

РАЗДЕЛ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию

4.1...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью при первичном контакте (вопрос №3)
99,7
(указать %)

4.1. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих <u>первичный контакт</u> (максимум 100 баллов)	Формула 4.1.	99,7
		указать балл

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (при обращении в организацию (учреждение))

4.2...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном оказании услуг (вопрос №5)
99,8
(указать %)

4.2. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих <u>непосредственное оказание услуги</u> (максимум 100 баллов)	Формула 4.2.	99,8
		<i>указать балл</i>

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

4.3. (А)...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью при дистанционном способе взаимодействия (сайт, электронная почта телефон) (вопрос №14)
100
(указать %)

4.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при <u>дистанционном способе взаимодействия</u> (максимум 100 баллов)	Формула 4.3.	100
		<i>указать балл</i>

РАЗДЕЛ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))

5.1...готовы рекомендовать (вопрос №11)
99,8
(указать %)

5.1. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам (максимум 100 баллов)	Формула 5.1.	99,8
		<i>указать балл</i>

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)

5.1. удовлетворенность организационными условиями оказания услуг (вопрос № 12)
99,8
(указать %)

5.2. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг от общего числа опрошенных (максимум 100 баллов)	Формула 5.2.	99,8
		<i>указать балл</i>

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)

5.3... нравятся созданные в учреждении условия
(вопрос №13)

99,7

(указать %)

5.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (максимум 100 баллов)	Формула 5.3.	99,7
		указать балл

РАЗДЕЛ 6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ В ЦЕЛОМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ

6.1. Показатель качества оценки по организации

Формула 6

Раздел 1.	$K1=0,3(П1.1.)+0,3(П1.2.)+0,4(П1.3.)$	99,8
Раздел 2	$K2=0,3(П2.1.)+0,4(П2.2.)+0,3(П2.3.)$	99,4
Раздел 3	$K3=0,3(П3.1.)+0,4(П3.2.)+0,3(П3.3.)$	68
Раздел 4	$K4=0,4(П4.1.)+0,4(П4.2.)+0,2(П4.3.)$	99,8
Раздел 5	$K5=0,3(П5.1.)+0,2(П5.2.)+0,5(П5.3.)$	99,75

Итоговый балл по организации $(K1+K2+K3+K4+K5)/5 =$ 93,35

**КАРТА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

Государственное учреждение здравоохранения Городская поликлиника №3

РАЗДЕЛ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

1.1.1. Официальный сайт организации: ulpolik3.ru

1) о медицинской организации:	
- полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;	+
- дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);	+
- структура и органы управления;	+
- режим и график работы;	+
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;	+
- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;	+
- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;	+
2) об адресах и контактных телефонах:	
- органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья,	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения,	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;	+
3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;	+
4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;	+
5) о медицинской деятельности медицинской организации:	
- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);	+
- о видах медицинской помощи;	+
- 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;	+
- о порядке, об объеме и 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;	+
- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;	+
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;	+
- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;	+
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;	+
- о правилах и сроках госпитализации	-
- о правилах предоставления платных медицинских услуг;	+
- о перечне оказываемых платных медицинских услуг;	+
- о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);	+
6) о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):	
- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;	+
сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);	+
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);	+
- график работы и часы приема медицинского работника;	+
7) о вакантных должностях;	+
8) о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;	+
9) 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;	
10) о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;	+
11) 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;	+
12) об отзывах потребителей услуг;	+
13) иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	+
<i>Итоговый показатель соответствия информации на сайте (максимум -100 баллов) (Расчет фактического объема к нормативному)</i>	97,1

1.1.2. Наличие информации об организации на информационных стендах

	(отметить нужное знаком «+»)
1. О медицинской деятельности медицинской организации:	
- лицензия на осуществление медицинской деятельности	+
- виды медицинской помощи	+
2. Адреса и контактные телефоны горячей линии:	
- органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	+
3. Закон РФ от 07.02.92 N 2300-1 «О защите прав потребителей»	+
4. Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в РФ»	+
5. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»	+
6. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»	+
7. Законодательные акты субъектов РФ о территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	+
8. Приказ Федерального фонда ОМС от 01.12.2010 N 230 "Об утверждении порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС".	+
1.1.2 Итоговый показатель <i>Соответствие информации на стенде (максимум -100 баллов) Фактический объем к нормативному</i>	100
	(указать балл)

<u>Итоговый показатель:</u> 1.1. Соответствие информации о деятельности организации (максимум -100 баллов)	Формула 1.1. На основе 1.1.1 и 1.1.2	97,8 указать балл
---	---	---------------------------------

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

	Наличие (а)	Функционирование (б)
	по 30 баллов*	Да-1 Нет-0
1. Абонентский номер телефона	+	1
2. Адрес электронной почты	+	1
3. Электронные сервисы (для подачи электронного обращения, жалобы,	+	1

предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)		
4. Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	-	
5. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)	+	1
6. Иной дистанционный способ взаимодействия	+	1
1.2. Итоговый показатель соответствия информации на стенде (максимум - 100 баллов)	Формула 1.2. $\sum (a_i) \times (b_i)$	100
<i>прим: 4 и более функционирующих способа = 100 баллов</i>		

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и функционирование – 30 баллов

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и на официальном сайте организации (учреждения)

Информационные стенды (вопрос № 6_уд)	Сайт (вопрос № 7_уд)
96,8 (указать %)	99,3 (указать %)

1.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации (максимум 100 баллов)	Формула 1.3.	97,9 <i>указать балл</i>
---	--------------	------------------------------------

РАЗДЕЛ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг

	Наличие (а)	Комфортность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью	20	1	
2. Навигация внутри организации	20	1	
3. Питьевая вода	-		
4. Санитарно-гигиенические помещения (туалетов, душевых комнат и т.п.)	20	1	
5. Санитарное состояние помещений организаций	20	1	
6. Транспортная доступность <i>Посчитать среднее 6.1. и 6.2.</i>	20	1	
- 6.1. возможность доехать на общественном транспорте,	+	1	
- 6.2. наличие парковки	+	1	
7. Доступность записи на получение услуги <i>Посчитать среднее 7.1.-7.4.</i>	-20		
- 7.1. по телефону	+	1	
- 7.2. на официальном сайте организации, через электронную почту	+	1	
- 7.3. посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	+	1	
- 7.4. при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения)	20	1	
2.1. Итоговый показатель обеспечение комфортных условий (максимум -100 баллов)		100	
		<i>указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов</i>	

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и функционирование – 20 баллов

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (Вопросы 2, 10)

Вопрос 2,		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	6,4
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	23
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	70,6
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		79,4 балл
Вопрос 10_лабораторные исследования		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	-
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	17,45
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	82,55
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		92,4

Вопрос 10_инструментальные исследования		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	2,8
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	20,4
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	76,8
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		87,8 баллов

Вопрос 10_компьютерная томография, МРТ, ангиография		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	5,4
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	21,4
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	73,2
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		85,2 баллов

2.2.1 Итоговый показатель Время ожидания предоставления услуг (максимум 100 баллов)	86,2
---	-------------

2.2.2. Своевременность предоставления услуги	(указать %)
Вопрос 4_врач принял в установленное время	96,9
Вопрос 10_лабораторные исследования	99,3
Вопрос 10_инструментальные исследования	97,8
Вопрос 10_компьютерная томография, МРТ, ангиография	97
Итоговый показатель своевременность предоставления услуги ((максимум – 100 баллов)	97,8

2.2. Итоговый показатель Время ожидания предоставления услуг (максимум 100 баллов)	Формула 2.2..	92
		указать балл

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

2.3. (А). Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных (вопрос №8, 10 уд)

2.3. (вопрос 8)
94,7
(указать %)

2.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (максимум 100 баллов)	Формула 2.3.	94,7
		указать балл

РАЗДЕЛ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов

	Наличие (а)	Доступность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20	1	
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20	1	
3. Наличие адаптированных: <i>Посчитать среднее 3.1-3.3.</i>	20	1	
- 3.1. лифтов	+	1	
- 3.2. поручней,	+	1	
- 3.3. расширенных дверных проемов	+	1	
4. Наличие сменных кресел-колясок	20	1	
5. Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений (туалетов, душевых комнат и т.п.)	20	1	
3.1. Итоговый показатель Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (максимум -100 баллов)	Формула 3.1. $\sum (a_i) \times (b_i)$	100	
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов	

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов

Наличие и доступность – 20 баллов

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

	Наличие (а)	Доступность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
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 (учреждения) для инвалидов по зрению	20	1	
5. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	-		
6. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20	1	
3.2. Итоговый показатель Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	Формула 3.2. $\sum (a_i) \times (b_i)$	40	

другими (максимум -100 баллов)		
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов

Наличие и доступность – 20 баллов

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (вопрос 9):

Наличие доступных условий	96,7
Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	95,9
	(указать %)

Посчитать среднее

3.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) (максимум 100 баллов)	Формула 3.3.	96,3
		указать балл

РАЗДЕЛ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию

4.1...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью при первичном контакте (вопрос №3)
99,2
(указать %)

4.1. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих <u>первичный контакт</u> (максимум 100 баллов)	Формула 4.1.	99,2
		указать балл

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

4.2...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном оказании услуг (вопрос №5)
99,5
(указать %)

4.2. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих <u>непосредственное оказание услуги</u> (максимум 100 баллов)	Формула 4.2.	99,5
		указать балл

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

4.3. (А)...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью при дистанционном способе взаимодействия (сайт, электронная почта телефон) (вопрос №14)
97,5
(указать %)

4.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при <u>дистанционном способе взаимодействия</u> (максимум 100 баллов)	Формула 4.3.	97,5
		указать балл

РАЗДЕЛ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))

5.1...готовы рекомендовать (вопрос №11)
99,7
(указать %)

5.1. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам (максимум 100 баллов)	Формула 5.1.	99,7
		указать балл



5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов и др.)

5.1. удовлетворенность организационными условиями оказания услуг (вопрос № 12)
95,2
(указать %)

5.2. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг от общего числа опрошенных (максимум 100 баллов)	Формула 5.2.	95,2
		указать балл



5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)

5.3...нравятся созданные в учреждении условия (вопрос №13)
98,3
(указать %)

5.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (максимум 100 баллов)	Формула 5.3.	98,3
		<i>указать балл</i>

РАЗДЕЛ 6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ В ЦЕЛОМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ

6.1. Показатель качества оценки по организации	Формула 6
---	------------------

Раздел 1.	$K1=0,3(П1.1.)+0,3(П1.2.)+0,4(П1.3.)$	98,5
Раздел 2	$K2=0,3(П2.1)+0,4(П2.2.)+0,3(П2.3.)$	95,2
Раздел 3	$K3=0,3(П3.1)+0,4(П3.2.)+0,3(П3.3.)$	74,9
Раздел 4	$K4=0,4(П4.1)+0,4(П4.2.)+0,2(П4.3.)$	99
Раздел 5	$K5=0,3(П5.1)+0,2(П5.2.)+0,5(П5.3.)$	98,1

Итоговый балл по организации $(K1+K2+K3+K4+K5)/5 = \underline{\underline{93,1}}$

**КАРТА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

Государственное учреждение здравоохранения Городская поликлиника №4

РАЗДЕЛ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

1.1.1. Официальный сайт организации: poliklinika73.ru

1) о медицинской организации:	
- полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;	+
- дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);	+
- структура и органы управления;	+
- режим и график работы;	+
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;	+
- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;	+
- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;	+
2) об адресах и контактных телефонах:	
- органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья;	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения;	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;	+
3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;	+
4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;	+
5) о медицинской деятельности медицинской организации:	
- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);	+
- о видах медицинской помощи;	+
- 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;	+
- о порядке, об объеме и 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;	+
- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;	+
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;	+
- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;	+
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;	+
- о правилах и сроках госпитализации	+
- о правилах предоставления платных медицинских услуг;	+
- о перечне оказываемых платных медицинских услуг;	+
- о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);	+
6) о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):	
- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;	+
сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);	+
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);	+
- график работы и часы приема медицинского работника;	+
7) о вакантных должностях;	+
8) о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;	+
9) 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;	
10) о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;	+
11) 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;	+
12) об отзывах потребителей услуг;	+
13) иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	+
<i>Итоговый показатель соответствия информации на сайте (максимум -100 баллов) (Расчет фактического объема к нормативному)</i>	100

1.1.2. Наличие информации об организации на информационных стендах

	(отметить нужное знаком «+»)
1. О медицинской деятельности медицинской организации:	
- лицензия на осуществление медицинской деятельности	+
- виды медицинской помощи	+
2. Адреса и контактные телефоны горячей линии:	
- органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	+
3. Закон РФ от 07.02.92 N 2300-1 «О защите прав потребителей»	+
4. Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в РФ»	+
5. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»	+
6. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»	+
7. Законодательные акты субъектов РФ о территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	+
8. Приказ Федерального фонда ОМС от 01.12.2010 N 230 "Об утверждении порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС".	+
1.1.2 Итоговый показатель <i>Соответствие информации на стенде (максимум -100 баллов) Фактический объем к нормативному</i>	100
	(указать балл)

Итоговый показатель: 1.1. Соответствие информации о деятельности организации (максимум -100 баллов)	Формула 1.1. На основе 1.1.1 и 1.1.2	100 указать балл
---	---	----------------------------

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

	Наличие (а)	Функционирование (б)
	по 30 баллов*	Да-1 Нет-0
1. Абонентский номер телефона	+	1
2. Адрес электронной почты	+	1

3. Электронные сервисы (для подачи электронного обращения, жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	+	1
4. Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	-	
5. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)	+	1
6. Иной дистанционный способ взаимодействия	-	
1.2. Итоговый показатель соответствия информации на стенде (максимум - 100 баллов)	Формула 1.2. $\sum (a_i) \times (b_i)$	100
<i>прим: 4 и более функционирующих способа = 100 баллов</i>		

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и функционирование – 30 баллов

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и на официальном сайте организации (учреждения)

Информационные стенды (вопрос № 6_уд)	Сайт (вопрос № 7_уд)
99,6	99,6
(указать %)	(указать %)

1.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации (максимум 100 баллов)	Формула 1.3.	99,6
		указать балл

РАЗДЕЛ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг

ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Рябикова, 96, Центр охраны здоровья женщин)

	Наличие (а)	Комфортность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью	20	1	
2. Навигация внутри организации	20	1	
3. Питьевая вода	20	1	
4. Санитарно-гигиенические помещения (туалетов, душевых комнат и т.п.)	20	1	
5. Санитарное состояние помещений организаций	20	1	
6. Транспортная доступность <i>Посчитать среднее 6.1. и 6.2.</i>	20	1	
- 6.1. возможность доехать на общественном транспорте,	+	1	
- 6.2. наличие парковки	+	1	
7. Доступность записи на получение услуги <i>Посчитать среднее 7.1.-7.4.</i>	13,3		
- 7.1. по телефону	+	1	
- 7.2. на официальном сайте организации, через электронную почту	-		
- 7.3. посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	+	1	
- 7.4. при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения)	20	1	
2.1. Итоговый показатель обеспечение комфортных условий (максимум -100 баллов)		100	
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов	

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и функционирование – 20 баллов

ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Ефремова, 12, поликлиническое отделение № 1)

	Наличие (а)	Комфортность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью	20	1	
2. Навигация внутри организации	20	1	

3. Питьевая вода	-	
4. Санитарно-гигиенические помещения (туалетов, душевых комнат и т.п.)	20	1
5. Санитарное состояние помещений организаций	20	1
6. Транспортная доступность <i>Посчитать среднее 6.1. и 6.2.</i>	20	1
- 6.1. возможность доехать на общественном транспорте,	+	1
- 6.2. наличие парковки	+	1
7. Доступность записи на получение услуги <i>Посчитать среднее 7.1.-7.4.</i>	13,3	
- 7.1. по телефону	+	1
- 7.2. на официальном сайте организации, через электронную почту	-	-
- 7.3. посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	+	1
- 7.4. при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения)	20	1
2.1. Итоговый показатель <u>обеспечение комфортных условий</u> (максимум -100 баллов)		100
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов

Наличие и функционирование – 20 баллов

ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Ефремова, 37, Отделение врача общей практики)

	Наличие (а)	Комфортность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью	20	1	
2. Навигация внутри организации	20	1	
3. Питьевая вода	20	1	
4. Санитарно-гигиенические помещения (туалетов, душевых комнат и т.п.)	20	1	
5. Санитарное состояние помещений организаций	20	1	
6. Транспортная доступность <i>Посчитать среднее 6.1. и 6.2.</i>	20	1	
- 6.1. возможность доехать на общественном транспорте,	+	1	
- 6.2. наличие парковки	+	1	
7. Доступность записи на получение услуги <i>Посчитать среднее 7.1.-7.4.</i>	13,3		
- 7.1. по телефону	+	1	
- 7.2. на официальном сайте организации, через электронную почту	-	-	
- 7.3. посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	+	1	
- 7.4. при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения)	20	1	
2.1. Итоговый показатель <u>обеспечение комфортных условий</u> (максимум -100 баллов)		100	
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов	

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов

Наличие и функционирование – 20 баллов

ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Шолмова, 9а, Офис врача общей практики)

	Наличие (а)	Комфортность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью	20	1	
2. Навигация внутри организации	20	1	
3. Питьевая вода	-		
4. Санитарно-гигиенические помещения (туалетов, душевых комнат и т.п.)	20	1	
5. Санитарное состояние помещений организаций	20	1	
6. Транспортная доступность <i>Посчитать среднее 6.1. и 6.2.</i>	10	1	
- 6.1. возможность доехать на общественном транспорте,	+	1	
- 6.2. наличие парковки	-		
7. Доступность записи на получение услуги <i>Посчитать среднее 7.1.-7.4.</i>	13,3		
- 7.1. по телефону	+	1	
- 7.2. на официальном сайте организации, через электронную почту	-	-	
- 7.3. посредством Единого портала государственных и муниципальных	+	1	

услуг		
- 7.4. при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения)	20	1
2.1. Итоговый показатель обеспечения комфортных условий (максимум -100 баллов)		100
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов

Наличие и функционирование – 20 баллов

ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Камышинская, 42. Отделение врача общей практики)

	Наличие (а)	Комфортность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью	20	1	
2. Навигация внутри организации	20	1	
3. Питьевая вода	-		
4. Санитарно-гигиенические помещения (туалетов, душевых комнат и т.п.)	20	1	
5. Санитарное состояние помещений организаций	20	1	
6. Транспортная доступность <i>Посчитать среднее 6.1. и.6.2.</i>	10	1	
- 6.1. возможность доехать на общественном транспорте,	+	1	
- 6.2. наличие парковки	-		
7. Доступность записи на получение услуги <i>Посчитать среднее 7.1.-7.4.</i>	13,3		
- 7.1. по телефону	+	1	
- 7.2. на официальном сайте организации, через электронную почту	-	-	
- 7.3. посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	+	1	
- 7.4. при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения)	20	1	
2.1. Итоговый показатель обеспечения комфортных условий (максимум -100 баллов)			100
			указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов

Наличие и функционирование – 20 баллов

ГУЗ "Городская поликлиника №4" (ул.Камышинская, д.41)

	Наличие (а)	Комфортность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью	20	1	
2. Навигация внутри организации	20	1	
3. Питьевая вода	-		
4. Санитарно-гигиенические помещения (туалетов, душевых комнат и т.п.)	20	1	
5. Санитарное состояние помещений организаций	20	1	
6. Транспортная доступность <i>Посчитать среднее 6.1. и.6.2.</i>	20	1	
- 6.1. возможность доехать на общественном транспорте,	+	1	
- 6.2. наличие парковки	+		
7. Доступность записи на получение услуги <i>Посчитать среднее 7.1.-7.4.</i>	13,3		
- 7.1. по телефону	+	1	
- 7.2. на официальном сайте организации, через электронную почту	-	-	
- 7.3. посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	+	1	
- 7.4. при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения)	20	1	
2.1. Итоговый показатель обеспечения комфортных условий (максимум -100 баллов)			100
			указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов

Наличие и функционирование – 20 баллов

2.1 Итоговый показатель Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	100
(максимум 100 баллов)	

2.2. Время ожидания предоставления услуги

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (Вопросы 2, 10)

Вопрос 2,		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	7,9
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	33,4
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	58,7
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		73,9 балл

Вопрос 10_лабораторные исследования		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	0,3
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	7,9
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	91,9
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		96,5 баллоа

Вопрос 10_инструментальные исследования		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	0,3
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	22,4
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	77,3
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		90 баллов

Вопрос 10_компьютерная томография, МРТ, ангиография		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	-
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	25,6
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	74,4
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		87,8 баллов

2.2.1 Итоговый показатель Время ожидания предоставления услуг (максимум 100 баллов)	87,1
---	-------------

2.2.2. Своевременность предоставления услуги	(указать %)
Вопрос 4_врач принял в установленное время	90,4
Вопрос 10_лабораторные исследования	99,9
Вопрос 10_инструментальные исследования	99,8
Вопрос 10_компьютерная томография, МРТ, ангиография	83,6
Итоговый показатель своевременность предоставления услуги ((максимум – 100 баллов)	93,4

2.2. Итоговый показатель Время ожидания предоставления услуг (максимум 100 баллов)	Формула 2.2..	90,25
		указать балл

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

2.3. (А). Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных (вопрос №8, 10 уд)

2.3. (вопрос 8)
93,7
(указать %)

2.3. Итоговый показатель Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (максимум 100 баллов)	Формула 2.3.	93,7
		указать балл

РАЗДЕЛ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов

	Наличие (а)	Доступность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20	1	
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	10**	1	
3. Наличие адаптированных:	20	1	
- 3.1. лифтов	+	1	
- 3.2. поручней,	+	1	
- 3.3. расширенных дверных проемов	+	1	
4. Наличие сменных кресел-колясок	-	1	
5. Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений (туалетов, душевых комнат и т.п.)	3,3***	1	
3.1. Итоговый показатель Оборудование помещений медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (максимум -100 баллов)	Формула 3.1. $\sum (a_i) \times (b_i)$	53,3	
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов	

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и доступность – 20 баллов

** В трех учреждениях отсутствует:

ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Камышинская, 42, Отделение врача общей практики)

ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Шолмова, 9а, Офис врача общей практики)

ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Ефремова, 37, Отделение врача общей практики)

*** Есть только в ГУЗ «Городская поликлиника № 4» (Рябикова, 9б, Центр охраны здоровья женщин)

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

	Наличие (а)	Доступность (б)
	по 20 баллов*	Да-1 Нет-0
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 (учреждения) для инвалидов по зрению	-	
5. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	20	1
6. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20	1
3.2. Итоговый показатель Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (максимум -100 баллов)	Формула 3.2. $\sum (a_i) \times (b_i)$	40
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и доступность – 20 баллов

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (вопрос 9):

Наличие доступных условий	77,5
Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	65,2
	(указать %)

Посчитать среднее

3.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) (максимум 100 баллов)	Формула 3.3.	71,4
		указать балл

РАЗДЕЛ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию

4.1...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью при первичном контакте (вопрос №3)
95,1
(указать %)

4.1. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт (максимум 100 баллов)	Формула 4.1.	95,1
		указать балл

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

4.2...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном оказании услуг (вопрос №5)
97,6
(указать %)

4.2. Итоговый показатель Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих <u>непосредственное оказание услуги</u> (максимум 100 баллов)	Формула 4.2.	97,6
		указать балл

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

4.3. (А)...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью при дистанционном способе взаимодействия (сайт, электронная почта телефон) (вопрос №14)
99,8
(указать %)

4.3. Итоговый показатель Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при <u>дистанционном способе взаимодействия</u> (максимум 100 баллов)	Формула 4.3.	99,8
		указать балл

РАЗДЕЛ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))

5.1...готовы рекомендовать (вопрос №11)
99
(указать %)

5.1. Итоговый показатель Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам (максимум 100 баллов)	Формула 5.1.	99
		указать балл

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, и др.)

5.1. удовлетворенность организационными условиями оказания услуг (вопрос № 12)
98,9
(указать %)

5.2. Итоговый показатель Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг от общего числа опрошенных (максимум 100 баллов)	Формула 5.2.	98,9
		указать балл



5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)

5.3... нравятся созданные в учреждении условия (вопрос № 13)
99,5
(указать %)

5.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (максимум 100 баллов)	Формула 5.3.	99,5
		указать балл

РАЗДЕЛ 6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ В ЦЕЛОМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ

6.1. Показатель качества оценки по организации Формула 6

Раздел 1.	$K1=0,3(П1.1.)+0,3(П1.2.)+0,4(П1.3.)$	99,8
Раздел 2	$K2=0,3(П2.1.)+0,4(П2.2.)+0,3(П2.3.)$	94,2
Раздел 3	$K3=0,3(П3.1.)+0,4(П3.2.)+0,3(П3.3.)$	53,4
Раздел 4	$K4=0,4(П4.1.)+0,4(П4.2.)+0,2(П4.3.)$	97
Раздел 5	$K5=0,3(П5.1.)+0,2(П5.2.)+0,5(П5.3.)$	99,25

Итоговый балл по организации $(K1+K2+K3+K4+K5)/5 = \underline{\quad 88,7 \quad}$

**КАРТА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

Государственное учреждение здравоохранения Городская поликлиника №5

РАЗДЕЛ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

1.1.1. Официальный сайт организации: ulpol5.ru

1) о медицинской организации:	
- полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;	+
- дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);	+
- структура и органы управления;	+
- режим и график работы;	+
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;	+
- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;	+
- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;	+
2) об адресах и контактных телефонах:	
- органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья;	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения;	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;	+
3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;	+
4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;	+
5) о медицинской деятельности медицинской организации:	
- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);	+
- о видах медицинской помощи;	+
- 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;	+
- о порядке, об объеме и 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;	+
- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;	+
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;	+
- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;	+
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;	+
- о правилах и сроках госпитализации	+
- о правилах предоставления платных медицинских услуг;	+
- о перечне оказываемых платных медицинских услуг;	+
- о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);	+
6) о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):	
- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;	-
сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);	-
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);	-
- график работы и часы приема медицинского работника;	-
7) о вакантных должностях;	+
8) о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;	+
9) 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;	
10) о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;	+
11) 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;	+
12) об отзывах потребителей услуг;	+
13) иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	+
<i>Итоговый показатель соответствия информации на сайте (максимум -100 баллов) (Расчет фактического объема к нормативному)</i>	88,6

1.1.2. Наличие информации об организации на информационных стендах

	<i>(отметить нужное знаком «+»)</i>
1. О медицинской деятельности медицинской организации:	
- лицензия на осуществление медицинской деятельности	+
- виды медицинской помощи	+
2. Адреса и контактные телефоны горячей линии:	
- органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	+
3. Закон РФ от 07.02.92 N 2300-1 «О защите прав потребителей»	+
4. Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в РФ»	+
5. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»	+
6. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»	+
7. Законодательные акты субъектов РФ о территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	+
8. Приказ Федерального фонда ОМС от 01.12.2010 N 230 "Об утверждении порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС".	+
1.1.2 Итоговый показатель <i>Соответствие информации на стенде (максимум -100 баллов) Фактический объем к нормативному</i>	100
	<i>(указать балл)</i>

Итоговый показатель: 1.1. Соответствие информации о деятельности организации (максимум -100 баллов)	Формула 1.1. На основе 1.1.1 и 1.1.2	91,3 указать балл
---	---	-----------------------------

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

	Наличие (а)	Функционирование (б)	
	по 30 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Абонентский номер телефона	+	1	
2. Адрес электронной почты	+	1	
3. Электронные сервисы (для подачи электронного обращения, жалобы,	+	1	

предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)		
4. Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	+	1
5. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)	+	1
6. Иной дистанционный способ взаимодействия	-	
1.2. Итоговый показатель соответствия информации на стенде (максимум - 100 баллов)	Формула 1.2. $\sum (a_i) \times (b_i)$	100
<i>прим: 4 и более функционирующих способа = 100 баллов</i>		

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и функционирование – 30 баллов

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и на официальном сайте организации (учреждения)

Информационные стенды (вопрос № 6_уд)	Сайт (вопрос № 7_уд)
91	100
(указать %)	(указать %)

1.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации (максимум 100 баллов)	Формула 1.3.	96,7
		указать балл

РАЗДЕЛ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг

	Наличие (а) по 20 баллов*	Комфортность (б) Да-1 Нет-0
	1. Зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью	20
2. Навигация внутри организации	20	1
3. Питьевая вода	20	1
4. Санитарно-гигиенические помещения (туалетов, душевых комнат и т.п.)	20	1
5. Санитарное состояние помещений организаций	20	1
6. Транспортная доступность <i>Посчитать среднее 6.1. и 6.2.</i>	20	1
- 6.1. возможность доехать на общественном транспорте,	+	1
- 6.2. наличие парковки	+	1
7. Доступность записи на получение услуги <i>Посчитать среднее 7.1.-7.4.</i>	13,3	
- 7.1. по телефону	+	1
- 7.2. на официальном сайте организации, через электронную почту	-	-
- 7.3. посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	+	1
- 7.4. при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения)	20	1
2.1. Итоговый показатель обеспечение комфортных условий (максимум -100 баллов)		100
		указать балл <i>*прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов</i>

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и функционирование – 20 баллов

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (Вопросы 2, 10)

Вопрос 2,		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	3,1
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	32,4
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	64,6
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		78,1 балл
Вопрос 10_лабораторные исследования		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	0,2
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	1,9
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	98,1
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		99,2

Вопрос 10_инструментальные исследования		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	1,2
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	26,1
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	72,7
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		88,2 баллов

Вопрос 10_компьютерная томография, МРТ, ангиография		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	23,8
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	36,1
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	21,1
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		34,2 баллов

2.2.1 Итоговый показатель <u>Время ожидания предоставления услуг</u> (максимум 100 баллов)	74,9
--	-------------

2.2.2. Своевременность предоставления услуги	(указать %)
Вопрос 4_врач принял в установленное время	97,1
Вопрос 10_лабораторные исследования	99,6
Вопрос 10_инструментальные исследования	99,6
Вопрос 10_компьютерная томография, МРТ, ангиография	100
Итоговый показатель своевременность предоставления услуги ((максимум – 100 баллов)	99,1

2.2. Итоговый показатель <u>Время ожидания предоставления услуг</u> (максимум 100 баллов)	Формула 2.2..	87
		<i>указать балл</i>

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

2.3. (А). Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных (вопрос №8, 10 уд)

2.3. (вопрос 8)
98
(указать %)

2.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (максимум 100 баллов)	Формула 2.3.	98
		указать балл

РАЗДЕЛ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов

	Наличие (а)	Доступность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20	1	
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20	1	
3. Наличие адаптированных: <i>Посчитать среднее 3.1-3.3.</i>	20	1	
- 3.1. лифтов	+	1	
- 3.2. поручней,	+	1	
- 3.3. расширенных дверных проемов	+	1	
4. Наличие сменных кресел-колясок	20	1	
5. Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений (туалетов, душевых комнат и т.п.)	20	1	
3.1. Итоговый показатель Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (максимум -100 баллов)	Формула 3.1. $\sum (a_i) \times (b_i)$	100	
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов	

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов

Наличие и доступность – 20 баллов

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

	Наличие (а)	Доступность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
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 (учреждения) для инвалидов по зрению	20	1	
5. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	-		
6. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	-		
3.2. Итоговый показатель Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Формула 3.2. $\sum (a_i) \times (b_i)$	20	

(максимум -100 баллов)		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов
------------------------	--	--

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов

Наличие и доступность – 20 баллов

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (вопрос 9):

Наличие доступных условий	97,3
Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	62,5
	(указать %)

Посчитать среднее

3.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) (максимум 100 баллов)	Формула 3.3.	79,9
		указать балл

РАЗДЕЛ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию

4.1...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью при первичном контакте (вопрос №3)
91,4
(указать %)

4.1. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих <u>первичный контакт</u> (максимум 100 баллов)	Формула 4.1.	91,4
		указать балл

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

4.2...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном оказании услуг (вопрос №5)
98,6
(указать %)

4.2. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих <u>непосредственное оказание услуги</u> (максимум 100 баллов)	Формула 4.2.	98,6
		указать балл

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

4.3. (А)...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью при дистанционном способе взаимодействия (сайт, электронная почта телефон) (вопрос №14)
77,8
(указать %)

4.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при дистанционном способе взаимодействия (максимум 100 баллов)	Формула 4.3.	77,8
		указать балл

РАЗДЕЛ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))

5.1...готовы рекомендовать (вопрос №11)
97,8
(указать %)

5.1. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам (максимум 100 баллов)	Формула 5.1.	97,8
		указать балл

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов и др.)

5.1. удовлетворенность организационными условиями оказания услуг (вопрос № 12)
98
(указать %)

Посчитать среднее

5.2. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг от общего числа опрошенных (максимум 100 баллов)	Формула 5.2.	98
		указать балл

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)

5.3...нравятся созданные в учреждении условия (вопрос №13)
97,3
(указать %)

5.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (максимум 100 баллов)	Формула 5.3.	97,3
		<i>указать балл</i>

РАЗДЕЛ 6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ В ЦЕЛОМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ

6.1. Показатель качества оценки по организации	Формула 6
---	------------------

Раздел 1.	$K1=0,3(П1.1.)+0,3(П1.2.)+0,4(П1.3.)$	96,1
Раздел 2	$K2=0,3(П2.1)+0,4(П2.2.)+0,3(П2.3.)$	94,2
Раздел 3	$K3=0,3(П3.1)+0,4(П3.2.)+0,3(П3.3.)$	62
Раздел 4	$K4=0,4(П4.1)+0,4(П4.2.)+0,2(П4.3.)$	91,6
Раздел 5	$K5=0,3(П5.1)+0,2(П5.2.)+0,5(П5.3.)$	97,6

Итоговый балл по организации $(K1+K2+K3+K4+K5)/5 =$ 88,3

**КАРТА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

Государственное учреждение здравоохранения Городская поликлиника №6

РАЗДЕЛ 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

1.1.1. Официальный сайт организации: vzrb.ru

1) о медицинской организации:	
- полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;	+
- дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);	+
- структура и органы управления;	+
- режим и график работы;	+
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;	+
- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;	+
- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;	+
2) об адресах и контактных телефонах:	
- органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья;	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения;	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;	+
3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;	+
4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;	+
5) о медицинской деятельности медицинской организации:	
- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);	+
- о видах медицинской помощи;	+
- 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;	+
- о порядке, об объеме и 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;	+
- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;	+
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;	+
- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;	+
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;	+
- о правилах и сроках госпитализации	+
- о правилах предоставления платных медицинских услуг;	+
- о перечне оказываемых платных медицинских услуг;	+
- о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);	+
6) о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):	
- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;	-
сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);	-
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);	-
- график работы и часы приема медицинского работника;	-
7) о вакантных должностях;	+
8) о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;	+
9) 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;	
10) о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;	+
11) 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;	+
12) об отзывах потребителей услуг;	+
13) иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	+
<i>Итоговый показатель соответствия информации на сайте (максимум -100 баллов) (Расчет фактического объема к нормативному)</i>	88,6

1.1.2. Наличие информации об организации на информационных стендах

	(отметить нужное знаком «+»)
1. О медицинской деятельности медицинской организации:	
- лицензия на осуществление медицинской деятельности	+
- виды медицинской помощи	+
2. Адреса и контактные телефоны горячей линии:	
- органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	+
- территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	+
3. Закон РФ от 07.02.92 N 2300-1 «О защите прав потребителей»	+
4. Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в РФ»	+
5. Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»	+
6. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»	+
7. Законодательные акты субъектов РФ о территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	+
8. Приказ Федерального фонда ОМС от 01.12.2010 N 230 "Об утверждении порядка организации и проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи по ОМС".	+
1.1.2 Итоговый показатель <i>Соответствие информации на стенде (максимум -100 баллов) Фактический объем к нормативному</i>	100
	(указать балл)

Итоговый показатель: 1.1. Соответствие информации о деятельности организации (максимум -100 баллов)	Формула 1.1. На основе 1.1.1 и 1.1.2	91,3 указать балл
---	---	---------------------------------

1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

	Наличие (а)	Функционирование (б)
	по 30 баллов*	Да-1 Нет-0
1. Абонентский номер телефона	+	1
2. Адрес электронной почты	+	1
3. Электронные сервисы (для подачи электронного обращения, жалобы,	+	1

предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)		
4. Раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	-	
5. Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)	+	1
6. Иной дистанционный способ взаимодействия	-	
1.2. Итоговый показатель соответствия информации на стенде (максимум - 100 баллов)	Формула 1.2. $\sum (a_i) \times (b_i)$	100
<i>прим: 4 и более функционирующих способа = 100 баллов</i>		

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и функционирование – 30 баллов

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и на официальном сайте организации (учреждения)

Информационные стенды (вопрос № 6_уд)	Сайт (вопрос № 7_уд)
97,6	98,5
(указать %)	(указать %)

1.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации (максимум 100 баллов)	Формула 1.3.	98
		указать балл

РАЗДЕЛ 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг

	Наличие (а)	Комфортность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Зоны отдыха (ожидания), оборудованные соответствующей мебелью	20	1	
2. Навигация внутри организации	-		
3. Питьевая вода	-		
4. Санитарно-гигиенические помещения (туалетов, душевых комнат и т.п.)	20	1	
5. Санитарное состояние помещений организаций	20	1	
6. Транспортная доступность <i>Посчитать среднее 6.1. и 6.2.</i>	20	1	
- 6.1. возможность доехать на общественном транспорте,	+	1	
- 6.2. наличие парковки	+	1	
7. Доступность записи на получение услуги <i>Посчитать среднее 7.1.-7.4.</i>	20		
- 7.1. по телефону	+	1	
- 7.2. на официальном сайте организации, через электронную почту	+	1	
- 7.3. посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	+	1	
- 7.4. при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения)	20	1	
2.1. Итоговый показатель обеспечение комфортных условий (максимум -100 баллов)		100	
		указать балл <i>*прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов</i>	

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и функционирование – 20 баллов

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги (Вопросы 2, 10)

Вопрос 2,		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	3,4
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	16,9
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	79,7
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		88,5 балл
Вопрос 10_лабораторные исследования		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	-
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	17,4
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	82,6
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		92,4

Вопрос 10_инструментальные исследования		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	2,8
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	20,4
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	76,8
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		87,8 баллов

Вопрос 10_компьютерная томография, МРТ, ангиография		Среднее время ожидания в %
Превышает установленный срок ожидания	0 баллов	5,4
Равен или меньше установленного срока на 1 -3 дня (1-3 часа)	10-60 баллов	21,4
Меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока	100 баллов	73,2
Итоговый показатель среднее время ожидания предоставления услуги (максимум – 100 баллов) Формула 2.2.		85,2 баллов

2.2.1 Итоговый показатель Время ожидания предоставления услуг (максимум 100 баллов)	88,5
---	-------------

2.2.2. Своевременность предоставления услуги	(указать %)
Вопрос 4_врач принял в установленное время	94,8
Вопрос 10_лабораторные исследования	98,7
Вопрос 10_инструментальные исследования	99,1
Вопрос 10_компьютерная томография, МРТ, ангиография	96,4
Итоговый показатель своевременность предоставления услуги ((максимум – 100 баллов)	97,25

2.2. Итоговый показатель Время ожидания предоставления услуг (максимум 100 баллов)	Формула 2.2..	92,9
		указать балл

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг

2.3. (А). Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных (вопрос №8, 10 уд)

2.3. (вопрос 8)
92,7
(указать %)

2.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг (максимум 100 баллов)	Формула 2.3.	92,7
		указать балл

РАЗДЕЛ 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

3.1. Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов

	Наличие (а)	Доступность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
1. Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20	1	
2. Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20	1	
3. Наличие адаптированных: <i>Посчитать среднее 3.1-3.3.</i>	20	1	
- 3.1. лифтов	+	1	
- 3.2. поручней,	+	1	
- 3.3. расширенных дверных проемов	+	1	
4. Наличие сменных кресел-колясок	20	1	
5. Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений (туалетов, душевых комнат и т.п.)	20	1	
3.1. Итоговый показатель Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (максимум -100 баллов)	Формула 3.1. $\sum (a_i) \times (b_i)$	100	
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов	

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов Наличие и доступность – 20 баллов

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

	Наличие (а)	Доступность (б)	
	по 20 баллов*	Да-1	Нет-0
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 (учреждения) для инвалидов по зрению	20	1	
5. Помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории	20	1	
6. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20	1	
3.2. Итоговый показатель Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	Формула 3.2. $\sum (a_i) \times (b_i)$	60	

другими (максимум -100 баллов)		
		указать балл *прим: 5 и более комфортных условий = 100 баллов

*Отсутствуют или не функционируют – 0 баллов

Наличие и доступность – 20 баллов



3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (вопрос 9):

Наличие доступных условий	92
Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	97,6
	(указать %)

Посчитать среднее

3.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) (максимум 100 баллов)	Формула 3.3.	94,8
		указать балл

РАЗДЕЛ 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию

4.1...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью при первичном контакте (вопрос №3)
97,9
(указать %)

4.1. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт (максимум 100 баллов)	Формула 4.1.	97,9
		указать балл



4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

4.2...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации при непосредственном оказании услуг (вопрос №5)
97,5
(указать %)

4.2. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (максимум 100 баллов)	Формула 4.2.	97,5
		указать балл



4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

4.3. (А)...доля получателей, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью при дистанционном способе взаимодействия (сайт, электронная почта телефон) (вопрос №14)
98,1
(указать %)

4.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при дистанционном способе взаимодействия (максимум 100 баллов)	Формула 4.3.	98,1
		указать балл

РАЗДЕЛ 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))

5.1...готовы рекомендовать (вопрос №11)
97,1
(указать %)

5.1. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам (максимум 100 баллов)	Формула 5.1.	97,1
		указать балл

.....

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов и др.)

5.1. удовлетворенность организационными условиями оказания услуг (вопрос № 12)
97,3
(указать %)

5.2. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг от общего числа опрошенных (максимум 100 баллов)	Формула 5.2.	97,3
		указать балл

.....

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)

5.3...нравятся созданные в учреждении условия (вопрос №13)
97,6
(указать %)

5.3. Итоговый показатель Доля получателей медицинских услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (максимум 100 баллов)	Формула 5.3.	97,6
		<i>указать балл</i>

РАЗДЕЛ 6. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ В ЦЕЛОМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ

6.1. Показатель качества оценки по организации	Формула 6
---	------------------

Раздел 1.	$K1=0,3(П1.1.)+0,3(П1.2.)+0,4(П1.3.)$	96,6
Раздел 2	$K2=0,3(П2.1)+0,4(П2.2.)+0,3(П2.3.)$	95
Раздел 3	$K3=0,3(П3.1)+0,4(П3.2.)+0,3(П3.3.)$	82,4
Раздел 4	$K4=0,4(П4.1)+0,4(П4.2.)+0,2(П4.3.)$	97,8
Раздел 5	$K5=0,3(П5.1)+0,2(П5.2.)+0,5(П5.3.)$	97,4

Итоговый балл по организации $(K1+K2+K3+K4+K5)/5 =$ 93,8

**ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБСЛЕДУЕМЫМИ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ
В РАЗРЕЗЕ КРИТЕРИЕВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ**

NN	Показатели	Единица измерения показателя	Значение показателя в баллах	Среднее значение показателя	ГУЗ №1	ГУЗ №3	ГУЗ №4	ГУЗ №5	ГУЗ №6
I. Открытость и доступность информации о медицинских организациях									
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинских организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	балл	0-100	96,1	100	97,8	100	91,3	91,3
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативным актом	балл	0-100	100	100	100	100	100	100
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативным актом	балл	0-100	94,9	100	97,1	100	88,6	88,6
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	балл	0-100	100	100	100	100	100	100

NN	Показатели	Единица измерения показателя	Значение показателя в баллах	Среднее значение показателя	ГУЗ №1	ГУЗ № 3	ГУЗ №4	ГУЗ №5	ГУЗ №6
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и на официальном сайте организации (учреждения)	балл	0-100	98,4	99,8	97,9	99,6	96,7	98
1.3.1.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации		0-100	96,9	99,6	96,8	99,6	91	97,6
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	балл	0-100	99,5	100	99,3	99,6	100	98,5
	ИТОГО по критерию 1.	балл	0-100	98,2	99,8	98,5	99,8	96,1	96,6

NN	Показатели	Единица измерения показателя	Значение показателя в баллах	Среднее значение показателя	ГУЗ №1	ГУЗ № 3	ГУЗ №4	ГУЗ №5	ГУЗ №6
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг									
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	балл	0-100	100	100	100	100	100	100
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги и пр.).	балл	0-100	92,3	99,35	92	90,25	87	92,9
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	балл	0-100	95,6	98,8	94,7	93,7	98	92,7
	ИТОГО по критерию 2.	балл	0-100	95,6	99,4	95,2	94,2	94,2	95

NN	Показатели	Единица измерения показателя	Значение показателя в баллах	Среднее значение показателя	ГУЗ №1	ГУЗ № 3	ГУЗ №4	ГУЗ №5	ГУЗ №6
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов									
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов	балл	0-100	90,7	100	100	53,3	100	100
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	балл	0-100	36	20	40	40	20	60
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	балл	0-100	88,5	100	96,3	71,4	79,9	94,8
	ИТОГО по критерию 3.	балл	0-100	68,1	68	74,9	53,4	62	82,4

NN	Показатели	Единица измерения показателя	Значение показателя в баллах	Среднее значение показателя	ГУЗ №1	ГУЗ № 3	ГУЗ №4	ГУЗ №5	ГУЗ №6
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации									
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих <u>первичный контакт</u> и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	балл	0-100	96,7	99,7	99,2	95,1	91,4	97,9
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих <u>непосредственное оказание услуги</u> при обращении в организацию (учреждение)	балл	0-100	98,6	99,8	99,5	97,6	98,6	97,5
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании <u>дистанционных</u>	балл	0-100	94,6	100	97,5	99,8	77,8	98,1

	форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)								
	ИТОГО по критерию 4	балл	0-100	97	99,8	99	97	91,6	97,8

NN	Показатели	Единица измерения показателя	Значение показателя в баллах	Среднее значение показателя	ГУЗ №1	ГУЗ №3	ГУЗ №4	ГУЗ №5	ГУЗ №6
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг									
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))	балл	0-100	98,7	99,8	99,7	99	97,8	97,1
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов)	балл	0-100	97,8	99,8	95,2	98,9	98	97,3
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	балл	0-100	98,5	99,7	98,3	99,5	97,3	97,6
	ИТОГО по критерию 5	балл	0-100	98,4	99,75	98,1	99,25	97,6	97,4
	Показатель оценки качества по медицинским организациям	балл	0-100	91,5	93,35	93,1	88,7	88,3	93,8

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ АССОЦИАЦИИ
«МЕДИЦИНСКАЯ ПАЛАТА УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ»

В.В. КОРНЕВ