**Бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Усть-Канская районная больница»**

**Отчет по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий, оказания услуг**

**в сфере охраны здоровья в 2022году**

**составители:**

**группа специалистов**

**ООО «Сервис»**

**2022 год**

**Отчет по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий, оказания услуг**

**в сфере охраны здоровья в 2022году**

**Бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Усть-Канская районная больница»**

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы учреждений/организаций Республики Алтай, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья (далее - учреждений).

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

Приказом Минздрава России от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»;

[Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409)](http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201810120032);

[Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Зарегистрирован 20.11.2018 № 52726)](http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201811210001);

[Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н "О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации" (Зарегистрирован 29.07.2019 № 55422)](http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001201907300035).

В соответствии с которыми, оценивались:

- как открытость и доступность информации о медицинской организации;

- комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;

- доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;

- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы учреждений/организаций, оказывающих услуги в сфере культуры была проведена в **Бюджетном учреждении здравоохранения Республики Алтай «Усть-Канская районная больница».**

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью «Сервис», в соответствии с договором № 1 от 2022 г.

**Цели и задачи проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения.**

**Цели реализации независимой оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения**:

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;

2. Определение результативности деятельности учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере охраны здоровья, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников учреждений.

**Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:**

выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере охраны здоровья;

получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;

выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;

интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

формирование предложений по повышению качества работы медицинских учреждений;

подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

**Объекты независимой оценки учреждений.**

Независимая оценка проводилась, в отношении качества услуг, оказываемых в учреждении здравоохранения: **Бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Усть-Канская районная больница»**.

Период проведения исследования: август-ноябрь 2022 года.

Независимая оценка проводилась по следующим основным блокам критериев:

- как открытость и доступность информации о медицинской организации;

- комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;

- доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;

- удовлетворенность условиями оказания услуг.

**Методика и инструментарий исследования.**

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг медицинскими организациями, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

**В рамках данной независимой оценки было проведено:** анкетирование **600** респондентов **–** получателей медицинской организации - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества оказания услуг учреждением здравоохранения.

**1.«Открытость и доступность информации о медицинской организации».**

Исследование по критерию «Открытость и доступность информации**»** проводилось методом изучения информации по результатам анкетирования респондентов, анализа стендов и сайта организации и оценивалось по показателю:

«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Интернет-сайты учреждения должны служить площадкой для вовлечения получателей услуг в процесс наблюдения за деятельностью, происходящей в сфере охраны здоровья, позволяют наладить взаимодействие с получателями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации организации и качестве предоставляемых услуг.

ИТОГОВАЯ оценка информированности достигает значения – 94,8% (из возможных 100 баллов и значения удовлетворенности до 100% (таблица 1).

***Таблица 1***

| **№**  | **Наименование показателя** | **Наименование информационного объекта (требования)** | **Max, балл** | **Кол-во баллов набранных учреждением** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации** | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения*,* установленным нормативными правовыми актами:на информационных стендах в помещении организации (учреждения);на официальном сайте организации (учреждения) в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)**Показатель 1.1** | **30** | **27** |
| Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещениях медицинской организации;- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" **Показатель 1.2** | **30** | **30** |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **Показатель 1.3** | **40** | **38,2** |
| Итого по 1 критерию, баллов**Средняя степень удовлетворенности составляет** | **94,8** |
| Таблица 1.2Таблица 1.3Таблица 1.1 |

**Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации здравоохранения**

По критерию оценки отмечается, что информация об учреждении представлена в необходимом объеме на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», имеются незначительные информационные дефициты.

**2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, сличая время ожидания предоставления медицинской услуги"**

Оценки, полученные учреждением по показателям, входящим в данный блок, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и представлены ниже в таблице 2. (макс. кол-во баллов - 100)

***Таблица 2***

| **№**  | **Наименование критерия** | **Наименование показателя** |  **Max, балл** | **Кол-во баллов набранных учреждением** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:- обеспечение лечебно-охранительного режима;- отсутствие очередей;- доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.internet.garant.ru/document?id=890941&sub=2770)), при обращении в медицинскую организацию);- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- доступность питьевой воды;- санитарное состояние Показатель 2.1 | 130 | 30 |
| Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) Показатель 2.2 | 140 | 29,5 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 2.3 | 130 | 26,8 |
| Итого по 2 критерию, баллов**Средняя степень удовлетворенности составляет** | 86,3 |
|  |
| 3 | **Доступность услуг для инвалидов**  | Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы **Показатель 3.1** | 130 | 30 |
| Обеспечение в помещениях организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации**Показатель 3.2** | 140 | 32 |
| Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты **Показатель 3.3** | 730 | 24,1 |
| Итого по 3 критерию, баллов**Средняя степень удовлетворенности составляет** | **86,1** |
|  |
| 4 | **Доброжелатель-ность, вежливость, работников организации**  | 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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **Показатель 4.1** | 140 | 37,7 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **Показатель 4.2** | 140 | 39,6 |
| 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.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **Показатель 4.3** | 120 | 19,9 |
| Итого по 4 критерию, баллов**Средняя степень удовлетворенности составляет** | **97,1** |
|  |
| 5 | **Удовлетворен-ность условиями оказания услуг**  | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) **Показатель 5.1** | 130 | 28,5 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **Показатель 5.2** | 120 | 18,9 |
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). **Показатель 5.3** | 50 | 47,8 |
| Итого по 5 критерию, баллов**Средняя степень удовлетворенности составляет** | **95,1** |
|  |

Анкетирование выявило высокую степень удовлетворенности потребителей услуг, уровнем оказания услуг.

**Итоговые оценки, полученные учреждением:**

Максимальное итоговое число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 500, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 500 возможных – 459,4 балла, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям характеризующим качество услуг организации на 91,9%.

***Диаграмма 1***

***Уровень удовлетворенности (по результатам анкетирования), в %***

**Выводы по критериям и рекомендации**

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации (94,8%). С учетом вышеизложенного рекомендуем руководителю организации, организовать работу сайта учреждения, способствовать привлечению активных пользователей, повышению информационной доступности организации для получателей услуг.

Оценивая комфортность условий, в которых предоставляются услуги, 86,3% получателей услуг удовлетворены условиями пребывания в учреждении, уровнем предоставления дополнительных услуг, удобством пользования электронными сервисами, графиком работы. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» оценка составила 86,1%, необходимо продолжить работу по повышению указанного показателя. Актуализировать паспорт доступности, предусмотреть соответствующие мероприятия по обеспечению доступной среды в плане развития учреждения.

По мнению 97,1% получателей услуг, в учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники, общая удовлетворенность условиями оказания услуг организацией составляет 95,1%.

Таким образом, при выявленном уровне удовлетворенности получателей услуг, руководителю организации необходимо:

Продолжить информационно - разъяснительную работу по всем вопросам, касающимся деятельности организации;

Продолжить информирование получателей услуг о состоянии и развитии материально - технической базы организации, дополнительных услугах и сервисах.

**Рекомендации по повышению качества работы**

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

**I. Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты организации, информационные стенды и таблички-указатели**

1. Продолжить работу официального сайта организации и обеспечить пополнение и актуализацию информации на сайте на постоянной основе.

2. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта.

3. Осуществлять анализ внутренней информационной среды учреждения в соответствии с установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности медицинских организаций, которая должна быть размещена на общедоступных информационных ресурсах:

**САЙТ**

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

**ИТОГО : 40 баллов из 60**

**Информация на сайте:**

**- Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени – 10 баллов;**

**- Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления – 10 баллов;**

**- Актуальные и достоверные сведения в полном объеме –7 баллов;**

**- Простота и понятность восприятия – 10 баллов**

**ВСЕГО: 77 баллов из 100**

**СТЕНД**

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

**ИТОГО: 60 баллов**

**Информация на стенде:**

**- Доступно неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз – 10 баллов;**

**- Оформлена в наглядной и понятной форме – 10 баллов;**

**- Актуальные и достоверные сведения в полном объеме – 10 баллов;**

**- Простота и понятность восприятия – 10 баллов**

**ВСЕГО: 100 баллов**

**II. Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта**

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по поддержанию условий комфорта на территории и в здании организации.

2. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.

наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, адаптированных лифтов;

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).

3. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий потребителей услуг.

**III. Рекомендации по повышению компетентности сотрудников при оказании услуг и интерактивных форм работы с клиентами**

1. Обеспечить полный охват всего персонала (каждый сотрудник должен повышать квалификацию по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет); дифференцированный подход к разным категориям персонала (использование различных форм повышения квалификации в зависимости от образования, стажа работы, занимаемой должности); непрерывность процесса (повышение квалификации должно проходить на постоянной основе); системность и последовательность мер по повышению квалификации персонала (наличие долгосрочного и оперативного планирования данной деятельности).

**IV. Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации в целом.**

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

**Основные пожелания получателей услуг, связанные с повышением уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации (стиль и орфография сохранены).**

|  |
| --- |
| Не достаточно парковочных мест |
| Во взрослой поликлинике нет коляски для перевозки инвалидов |
| Единое вмещаемое все отделения и диагностику здание, с лифтом для колясочников и по всем стандартам ,а не раздробленное по частям |
| Большое здание,детский уголок,питьевая вода,унитазы для детей в Дет.поликлинике |
| Организация работы обшем |
| Хотелось бы помещение побольше |
| нет лифта нигде везде ступеньки . в стационар лежачих подымают санитарки по лестнице им тяжело. |
| тяжело подыматься на второй этаж в стационаре нет лифтов |
| нужен второй стоматоло и хирург одиг хирург и встационаре и в поликлинике |
| очень тесно в детской амбулатории не удобно пациентам с мамами и папами и неудобно медработникам нет лифта |
| нет лифта тяжело подыматься в стационар и детскую поликлинику особенно лежачим |
| Необходим ещё один стоматолог |
| Нет лифта ни в стационаре ни в детско амбулатории. |
| Лифт в стационар |
| Тесно нет кондиционеров |
| Нужна новая поликлиника для амбулаторного приема детей |
| Хотела ,чтобы работники были бы повежливее с пациентами, в больницу идут люди за помощью, а не слушать иногда грубость со стороны работников |
| Очень расстроена этикой поведения эндокринолога, ее безразличием, высокомерностью- она не знает почему она работает в больнице. И для чего училась на врача? |
| Улучшить питание, заменить мягкий инвентарь, поставить кулеры с питьевой водой. |
| Почему нет лифта или пандусов для инв-колясочников чтоб поднятся на 2этаж? |