ГБУ РС (Я) «Якутский республиканский медицинский информационно-аналитический центр»

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

ГАУ Республики Саха (Якутия) "Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины"

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Директор _____ А.В.Коростелева
(подпись) *(ФИО)*

Исполнитель _____ А.С. Быганова
(подпись) *(ФИО)*

Ноябрь 2021 год

Оглавление:

1. Общая характеристика независимой оценки качества условий оказания услуг организациями 2
2. Цели и задачи проведения независимой оценки качества оказания услуг 2
3. Объект и предмет исследования независимой оценки качества условий оказания услуг 3
4. Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг 4
5. Методика оценки…….…….17
6. Оценка оказания услуг медицинскими организациями по критериям открытости и доступности информации……...…….19
7. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг в амбулаторных условиях……..22
8. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг в стационарных условиях 26
9. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания медицинских услуг 30
10. Выводы 31
11. Предложения 31

Общая характеристика независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы

Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федеральный закон от 05.12.2017г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»», Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 221 «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями»

Цели и задачи проведения независимой оценки качества оказания услуг

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинской организацией осуществляется на основе Единого порядка расчета показателей, характеризирующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, являющихся приложением к приказу Минтруда России от 31.05.2018 г. № 344н, Приказа Министерства здравоохранения РФ от 04.05.2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризирующих общие критерии оценки качества

условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

Цели реализации независимой оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией:

1) улучшение информированности граждан о качестве условий оказания услуг медицинской организацией;

2) установление диалога между медицинской организацией и гражданами;

3) повышение качества условий оказания услуг медицинской организацией.

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

1) выявление и анализ практики предоставления услуг медицинской организацией;

2) получение сведений от получателей медицинских услуг о практике получения данных услуг;

3) выявление соответствия представленной информации о работе медицинской организации на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;

4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

5) формирование предложений по повышению качества работы медицинской организации.

Объект исследования независимой оценки качества условий оказания услуг

Независимая оценка проводилась в отношении Государственного автономного учреждения Республики Саха (Якутия) "Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины"

Предмет исследования независимой оценки качества условий оказания услуг:

- содержание официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещении медицинской организации, принимающей участие в независимой оценке;

- мнение получателей медицинских услуг.

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг

Независимая оценка проводилась по пяти основным блокам критериев:

1. **Открытость и доступность информации об организации.**
   1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами;
   1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг;
   1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях, на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
2. **Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги**.
   2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг;
   2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/ диагностического исследования/ плановой госпитализации);
   2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.
3. **Доступность услуг для инвалидов.**
   3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;
   3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
   3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

4. **Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации.**

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию;

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

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы).

5. **Удовлетворенность условиями оказания услуг.**

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи;

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации;

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

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					

1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы).	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы;	0 баллов	100 баллов
				- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами;	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами..	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте;	0 баллов	
				количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.	1-100 баллов	
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия;	0 баллов	100 баллов
				- наличие и функционирование	по 30 баллов за	

	получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно);	каждый способ	
				- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия.	100 баллов	
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном	0,4	1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации	0-100 баллов	100 баллов

	сайте организации социальной сферы в сети Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.		
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет.	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.	0-100 баллов	
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»		1,0				100 баллов
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг					
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания),	- отсутствуют комфортные условия;	0 баллов	100 баллов
				- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного	по 20 баллов за каждое условие	

	условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).		оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы; - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального	до четырех);		
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг.	100 баллов	

			органа исполнительной власти.			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.[1,]	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги[2]	- превышает установленный срок ожидания;	0 баллов	100 баллов
				- равен установленному сроку ожидания;	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час);	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на2 часа);	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа);	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее чем на ½ срока.	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического	Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующи	0-100 баллов	

[1] Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

[2] Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений.

			исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)[3]	й вопрос анкеты.		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос.	0-100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»		1,0				100 баллов
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных	- отсутствуют условия доступности для инвалидов; - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех); - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов.	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов

	дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.		санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.			
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими;	0 баллов	100 баллов
				- наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех);	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более условий доступности.	100 баллов	

	социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.		социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.	0-100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		1,0				100 баллов
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной	0-100 баллов	100 баллов

	получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		(работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.	сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.	0-100 баллов	100 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных	0,2	4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных	0-100 баллов	100 баллов

	получателей услуг).		электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.		
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»		1,0				100 баллов
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.	Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.	0-100 баллов	100 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными	Число получателей услуг, удовлетворенны	0-100 баллов	100 баллов

	условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).[3]		условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее).	х организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты.	0-100 баллов	100 баллов
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		1,0				100 баллов

[3] Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)».

Методика оценки

Независимая оценка включает в себя совокупность методов социологического исследования (контент-анализа сайта), включенного в наблюдение за оказанием услуг медицинской организации, анализ нормативных документов, которые позволили получить комплексную информацию о наблюдаемом объекте.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- контент-анализ информации на сайте и информационных стендах ГАУ Республики Саха (Якутия) "Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины";
- онлайн-анкетирование.

В связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения Российской Федерации Указом Президента РФ от 02.04.2020 №239 принят комплекс ограничительных и иных мероприятий, включающих, в том числе приостановление деятельности отдельных организаций, установление особого порядка передвижения лиц и транспортных средств на территории регионов России, исходя из санитарно-эпидемиологической обстановки и особенностей распространения в них COVID-19. Указом Главы Республики Саха (Якутия) от 14 апреля 2020 года № 1120 «О внесении изменений в Указ Главы Республики Саха (Якутия) от 17 марта 2020 г. № 1055 «О введении режима повышенной готовности на территории Республики Саха (Якутия) и мерах по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», в целях предотвращения распространения на территории Республики Саха (Якутия) новой коронавирусной инфекции, в регионе введен ряд ограничений, включая режим самоизоляции для жителей Республики, ограничение на передвижение и посещение объектов социальной инфраструктуры и другие.

Указанные меры ограничили проведение сбора информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в обследуемой медицинской организации, в частности, ограничили возможность присутствия представителей Исполнителя на территории и в помещениях обследуемой медицинской организации для проведения фотосъемки и наблюдения в части составляющих показателей открытости и доступности информации об организации

здравоохранения (информационные стенды), наличия организации условий комфортности и доступности услуг медицинской организации для инвалидов.

В целях соблюдения требований санитарно-эпидемиологической безопасности в связи с распространением новой коронавирусной инфекции, а также следуя требованиям Указов и предписаний органов государственной власти, принятых в регионе с целью предотвращения распространения COVID-19, сбор информации в рамках мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Республики Саха (Якутия), был организован в «удаленном режиме» с использованием дистанционных форм сбора информации[4].

Сбор мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг медицинской организацией был осуществлен путем:

- проведения онлайн анкетирования получателей услуг (пациентов) посредством системы онлайн анкетирования по анкете Министерства здравоохранения РФ (http://anketa.rosminzdrav.ru/staticogvjustank/56/1), а также специализированного независимого интерактивного портала, куда были внесены сведения из «бумажных» экземпляров анкет, собранных медицинской организацией в течение определенного времени;

- осуществление контент-анализа открытых источников на предмет поиска информации о качестве условий оказания услуг обследуемой медицинской организации.

Проведение опроса получателей услуг в форме онлайн анкетирования соответствует требованиям 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, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н и требованиям Приказа Министерства здравоохранения РФ от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работы по обеспечению

[4] Письмо Министерства труда и социальной защиты от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286

технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет» (с учетом изменений, внесенных Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 января 2020 г. № 52 «О внесении изменений в приложение № 1 и 2 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет» от 28.01.2020 № 52), а также рекомендациям Минтруда России по проведению мероприятий независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в условиях пандемии, изложенным в письме от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286.

Сбор информации по показателям открытости и доступности информации об организациях (в части информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций), комфортности и условий доступности услуг для инвалидов в медицинских организациях был организован в дистанционной форме.

В результате исследования оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества оказания услуг медицинской организацией ГАУ Республики Саха (Якутия) "Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины".

Оценка оказания услуг медицинскими организациями по критериям открытости и доступности информации

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организациях»

1.1 Открытость и доступность информации о медицинской организации, предоставляемой очно (информационные стенды)

Информационные стенды оценивались с точки зрения наличия информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными и правовыми актами.

Исходя из вышеизложенного, оценка информационных стендов ГАУ Республики Саха (Якутия) "Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины":

1. Наличие и достоверность общей информации о медицинской организации;
2. Наличие и достоверность информации о контролирующих органах;
3. Наличия информации о медицинской деятельности и медицинских работниках;
4. Наличие информации о реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
5. Наличия информации о страховых медицинских организациях;
6. Наличия информации о льготном лекарственном обеспечении;
7. Иная информация.

В целом следует отметить, что в ГАУ Республики Саха (Якутия) "Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины" ***на стендах*** есть вся необходимая для первого ознакомления информация о медицинской организации и ее услугах.

1.2 Открытость и доступность информации о медицинской организации, предоставляемой заочно (сайты)

Интернет- сайт медицинской организации оценивался с точки зрения комфортности и информативности для пользователя, возможностей наладить взаимодействие с получателями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания.

Исходя из вышеизложенного оценка сайта ГАУ Республики Саха (Якутия) "Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины" осуществлялась по следующим параметрам:

1.1. Информативность сайта медицинской организации (наличие на сайте наиболее важных для пользователей информационных разделов, документов и материалов).

1.2. Наличие на сайте обратной связи с получателями услуг (наличие сервисов сайта, обеспечивающих возможность обратной связи пользователей, наличие формы для подачи электронного обращения/раздел "Вопросы и ответы", наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Пользовательская доступность и мобильность сайта медицинской организации.

Исследование интернет-сайта медицинской организации осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (https://rb1ncm.ru/) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

По первому блоку 1.1. «Информативность сайта ГАУ Республики Саха (Якутия) "Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины" представлена следующая информация:

- есть отчеты по мероприятиям;
- достаточное количество информации;
- есть обратная связь с пользователями;
- информация по отдельным темам сгруппирована;
- много фотографий;
- полная общая информация о медицинской организации;
- наличие информации о контролирующих органах;
- наличие информации о медицинской деятельности и медицинских работниках;
- наличие информации о реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- наличие информации о страховых медицинских организациях;
- наличие информации о льготном лекарственном обеспечении.

Блок второй 1.2. «Наличие на сайте обратной связи с получателями услуг»

Есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса, форма для подачи электронного обращения/раздел "Вопросы и ответы", наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на нее.

Блок третий 1.3 «Пользовательская доступность и мобильность сайта медицинской организации»

Имеется доступность разных браузеров, регулярное обновление информации; датирование размещенных документов и материалов.

В целом на сайте обследованной медицинской организации достаточно полно представлена «Общая информация о медицинской организации». Сайт является простым и удобным для пользователей.

Сайт ГАУ Республики Саха (Якутия) "Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины" с точки зрения нормативного содержания имеет всю информацию, требуемую Приказом Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014 г. № 956н. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-сайта.

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг в амбулаторных условиях

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организациях»

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг в амбулаторных условиях получены по результатам анкетирования 564 респондентов.

ГАУ Республики Саха (Якутия) "Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины"			В амбулаторных условиях
Количество анкет			564
Показатели, характеризующие общие критерии оценки	**Открытость и доступность информации об организации**	**1.3**	97
	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги	**2.1**	100
		2.2	99
		2.3	97

качества условий оказания услуг медицинскими организациями, отношении которых проводится независимая оценка	**Доступность услуг для инвалидов**	**3.1**	80
		3.2	80
		3.3	99
	Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации	**4.1**	100
		4.2	98
		4.3	97
	Удовлетворенность условиями оказания услуг	**5.1**	97
		5.2	94
		5.3	98

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, в амбулаторных условиях

№	Показатели	Максимальная оценка показателя	Наименование информационного объекта		РБ №1 НЦМ
	Респонденты:				**564**
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"					**баллы**
1.1.	**Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами**	**30 баллов**	**на информационных стендах в помещениях медицинской организации:**		30,0
			1	общая информация о медицинской организации	
			2	информация о контролирующих органах	
			3	информация о медицинской деятельности и медицинских работниках	
			4	информация о реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	
			5	информация о страховых медицинских организациях	
			6	информация о льготном лекарственном обеспечении	
			7	иная информация	
			на официальном сайте медицинской организации в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет":		
			1	общая информация о медицинской организации	
			2	информация о контролирующих органах	
			3	информация о медицинской деятельности и медицинских работниках	
			4	информация о реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	
			5	информация о страховых медицинских организациях	
			6	информация о льготном лекарственном обеспечении	
			7	иная информация	
1.2.	**Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:**	**30 баллов**	1	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы"	30,0
			2	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	

1.3.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на: (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**40 баллов**	1	информационных стендах в помещениях	38,8
			2	на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
ИТОГО:					**98,8**

2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги"					
2.1.	**Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг:**	**30 баллов**	1	обеспечение лечебно-охранительного режима (лекарственные средства, диагностические исследования, обеспечение питанием)	30,0
			2	отсутствие очередей	
			3	доступность записи на прием к врачу/уведомление о госпитализации (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на сайте Госуслуги.ру, при обращении в медицинскую организацию)	
			4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
			5	доступность питьевой воды	
			6	санитарные условия	
2.2.	**Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/ диагностического исследования/ плановой госпитализации)**	**40 баллов**			39,6
2.3.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**30 баллов**			29,1
ИТОГО:					**98,7**

3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"					
3.1.	**Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:**	**30 баллов**	1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	24,0
			2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
			3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
			4	наличие сменных кресел - колясок	
			5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в медицинской организации	
3.2.	**Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая**	**40 баллов**	1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	32,0
			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 медицинской организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
			5	наличие возможности сопровождения работниками медицинской организации	
			6	наличие возможности оказания медицинской помощи инвалидам на дому	
3.3.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)**	**30 баллов**			29,7
ИТОГО:					**85,7**

4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации"					
4.1.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**40 баллов**			40,0
4.2.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**40 баллов**			39,2
4.3.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**20 баллов**			19,4
ИТОГО:					**98,6**

5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"					
5.1.	**Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**30 баллов**			29,1
5.2.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**20 баллов**			18,8
5.3.	**Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**50 баллов**			49,0
ИТОГО:					**96,9**
	Результат независимой оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией (в амбулаторных условиях)				**95,7**

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг в стационарных условиях

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организациях»

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг в стационарных условиях получены по результатам анкетирования 805 респондентов.

ГАУ Республики Саха (Якутия) "Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины "			В стационарных условиях
Количество анкет			805
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, отношении которых проводится независимая оценка	**Открытость и доступность информации об организации**	**1.3**	99
	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги	**2.1**	100
		2.2	79
		2.3	99
	Доступность услуг для инвалидов	**3.1**	80
		3.2	80
		3.3	98
	Доброжелательность, вежливость работников	**4.1**	99

	медицинской организации	**4.2**	99
		4.3	98
	Удовлетворенность условиями оказания услуг	**5.1**	97
		5.2	96
		5.3	99

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, в стационарных условиях

№	Показатели	Максимальная оценка показателя	Наименование информационного объекта		РБ №1 НЦМ
	Респонденты:				**805**
1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"					**баллы**
1.1.	**Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами**	**30 баллов**	**на информационных стендах в помещениях медицинской организации:**		30,0
			1	общая информация о медицинской организации	
			2	информация о контролирующих органах	
			3	информация о медицинской деятельности и медицинских работниках	
			4	информация о реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	
			5	информация о страховых медицинских организациях	
			6	информация о льготном лекарственном обеспечении	
			7	иная информация	
			на официальном сайте медицинской организации в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет":		
			1	общая информация о медицинской организации	
			2	информация о контролирующих органах	
			3	информация о медицинской деятельности и медицинских работниках	
			4	информация о реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	
			5	информация о страховых медицинских организациях	
			6	информация о льготном лекарственном обеспечении	
			7	иная информация	
1.2.	**Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:**	**30 баллов**	1	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы"	30,0
			2	обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
1.3.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на: (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**40 баллов**	1	информационных стендах в помещениях	39,6
			2	на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
ИТОГО:					**99,6**

2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги"					
2.1.	**Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг:**	**30 баллов**	1	обеспечение лечебно-охранительного режима (лекарственные средства, диагностические исследования, обеспечение питанием)	30,0
			2	отсутствие очередей	
			3	доступность записи на прием к врачу/уведомление о госпитализации (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на сайте Госуслуги.ру, при обращении в медицинскую организацию)	
			4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
			5	доступность питьевой воды	
			6	санитарные условия	
2.2.	**Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/ диагностического исследования/ плановой госпитализации)**	**40 баллов**			31,6
2.3.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**30 баллов**			29,7
ИТОГО:					**91,3**

3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"					
3.1.	**Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:**	**30 баллов**	1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	24,0
			2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
			3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
			4	наличие сменных кресел - колясок	
			5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в медицинской организации	
3.2.	**Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая**	**40 баллов**	1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	32,0
			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 медицинской организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению	
			5	наличие возможности сопровождения работниками медицинской организации	
			6	наличие возможности оказания медицинской помощи инвалидам на дому	

3.3.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)**	**30 баллов**			29,4
ИТОГО:					**85,4**

4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность и вежливость работников медицинской организации"					
4.1.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**40 баллов**			39,6
4.2.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**40 баллов**			39,6
4.3.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**20 баллов**			19,6
ИТОГО:					**98,8**

5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"					
5.1.	**Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего**	**30 баллов**			29,1

	числа опрошенных получателей услуг)				
5.2.	**Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**20 баллов**			19,2
5.3.	**Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**	**50 баллов**			49,5
ИТОГО:					**97,8**
Результат независимой оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией (в стационарных условиях)					**94,6**

Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания медицинских услуг

Наибольшее количество недостатков зафиксировано по критерию качества условий оказания услуг «Доступность услуг для инвалидов», среднее значение критерия составляет – 85,6.

На втором месте условия по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги – 95,0.

На третьем месте по числу замечаний и нарушений «Удовлетворенность условиями оказания услуг», среднее значение критерия составляет – 97,4.

На четвертом месте по числу выявленных недостатков критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» среднее значение критерия составляет – 98,7.

Наименьшее по числу замечаний получили по такому критерию как «Открытость и доступность информации об организации» - 99,2% получателей услуг, принявших участие в опросе довольны открытостью и доступностью информации об медицинской организации.

В целом получатели услуг, принявшие участие в опросе, положительно оценивают работу обследованной организации ГАУ Республики Саха (Якутия) "Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины".

Выводы

Оценка показала высокий уровень качества оказания услуг в ГАУ РС (Я) "Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины". По результатам изучения условий оказания услуг в части соответствия информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами, а также проведения анкетирования 564 респондентов в амбулаторных и 805 респондента в стационарных условиях, установлены следующие значения показателей оценки качества условий оказания услуг в ГАУ Республики Саха (Якутия) "Республиканская больница №1 – Национальный центр медицины" 95,7 в амбулаторных условиях и 94,6 баллов в условиях стационара.

Предложения по повышению качества условий оказания услуг:

1. Проведение модернизации оборудования для более комфортного пребывания пациентов с ограниченными возможностями в медицинской организации. Обеспечение условий доступности, позволяющих людям с инвалидностью получать услуги наравне с другими в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 12 ноября 2015 г. № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи».
2. При проведении мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг привлекать к участию в анкетировании большее количество лиц, относящихся к категории людей с инвалидностью для получения всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для людей с инвалидностью».

3. Проводить работу по сокращению времени ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: прием врача/ диагностического исследования/ плановой госпитализации).

В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями оказания услуг, а также улучшения имиджа медицинской организации, рекомендовано устранить нарушения по всем критериям независимой оценки качества выявленным в ходе опроса.