

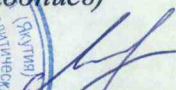
ГБУ РС (Я) «Якутский республиканский медицинский информационно-аналитический центр»


НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

ГАУ РС (Я) «РЕСПУБЛИКАНСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1 – НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР МЕДИЦИНЫ»

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

Директор  А.И.Оконешникова
(подпись) (ФИО)

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



Ноябрь 2018 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.....	5
6. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг в амбулаторных условиях.....	8
7. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг в стационарных условиях.....	11
8. Выводы.....	13
9. Предложения.....	14

Приложение № 1, 2.

Таблица № 1, 2.

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, характеризующих 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, характеризующих 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.

Методика оценки

Независимая оценка включает в себя совокупность методов социологического исследования (контент-анализ сайта), включенного наблюдения 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 РС (Я) «РБ№1-НЦМ»;
- Анкетный опрос.

В результате исследования оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества оказания услуг медицинской организацией ГАУ РС(Я) «РБ№1-НЦМ».

Оценка оказания услуг медицинскими организациями по критериям открытости и доступности информации

Открытость и доступность информации о медицинских организациях, предоставляемой заочно (сайт).

Результаты, полученные по данному критерию медицинской организации, представлены в Приложении № 1, 2.

Интернет-сайт медицинской организации наблюдалось с точки зрения вовлечения получателей в процесс, позволяющий наладить взаимодействие с получателями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания.

Исходя из вышеизложенного оценка сайта ГАУ РС(Я) «РБ№1-НЦМ» 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 "Часто задаваемые вопросы", 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 (скрининг наличия) 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 РС(Я) «РБ№1-НЦМ»»
Представлена следующая информация:

- есть отчеты по мероприятиям;
- большое количество достаточной информации;

- есть обратная связь с пользователями;
- информация по отдельным темам сгруппирована;
- много фотографий;
- есть схема проезда;
- 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»

В числе *положительных результатов* в медицинской организации, есть информация о наличии электронной почты с указанием адреса, форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы", наличие анкеты для опроса граждан и гиперссылки на нее.

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

В числе *положительных результатов* доступность разных браузеров, регулярное обновление информации; датирование размещенных документов и материалов.

Выводы по результатам оценки сайта медицинской организации

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

Сайт ГАУ РС (Я) «РБ№1-НЦМ», 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.

Общие пожелания по сайту:

- есть возможность сделать интересней внешнюю оболочку;
- больше фото, виджетов.

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

В целом следует отметить, что в ГАУ РС (Я) «РБ№1-НЦМ» **на стендах** есть вся необходимая, для первого знакомства информация о медицинской организации и ее услугах.

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг в амбулаторных условиях

Объем выборки и параметры выборочной совокупности

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

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1-НЦМ»	98,3	1,7

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

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1-НЦМ»	96,7	3,3

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	92,5	7,5

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	89,2	10,8

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)

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	99,2	0,8

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	99,4	0,6

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)

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	100	0

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

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	98,1	1,9

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

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	94,1	5,9

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

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	97,7	2,3

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг в стационарных условиях

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

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	69,8	30,2

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

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	79,6	20,4

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

наименование организации	Не	
	Удовлетворен,%	удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1-НЦМ»	92,6	7,4

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

наименование организации	Не	
	Удовлетворен,%	удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1-НЦМ»	92,3	7,7

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)

наименование организации	Не	
	Удовлетворен,%	удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1-НЦМ»	100	0

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	97,4	2,6

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)

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	92,9	7,1

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

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	95,8	4,2

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

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	93,1	6,9

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

наименование организации	Удовлетворен,%	Не удовлетворен,%
ГАУ РС(Я) «РБ№1- НЦМ»	99	1

Выводы

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования.

В опросе приняли участие:

174 респондентов в амбулаторных условиях, 196 респондентов в стационарных условиях.

Надо учесть, что ответы на все вопросы были даны респондентами не на 100%. Многие вопросы были оставлены пустыми.

Визуальное наблюдение, опрос получателей услуг подтверждают, что рейтинг ГАУ РС(Я) «РБ№1-НЦМ», в отношении которой была проведена независимая оценка, достаточно высокая. Медицинская организация соответствует всем критериям, указанным в Приказе № 201н Министерства здравоохранения РФ от 04 мая 2018г.

Общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией, представлены в Таблицах № 1, 2.

Результаты, полученные по всем критериям для медицинской организации, представлены в Приложениях № 1, 2.

Предложения медицинской организации по повышению качества работы

1. Вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов.
2. Использовать каналы обратной связи для выявления оценок и пожеланий получателей медицинских услуг

3. Продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения.
4. Разработать стандарт получения информации по телефону.

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:				174
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	<p>на информационных стендах в помещениях медицинской организации:</p> <p>1 общая информация о медицинской организации</p> <p>2 информация о контролирурующих органах</p> <p>3 информация о медицинской деятельности и медицинских работниках</p> <p>4 информация о реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>5 информация о страховых медицинских организациях</p> <p>6 информация о льготном лекарственном обеспечении</p> <p>7 иная информация</p> <p>на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":</p> <p>1 общая информация о медицинской организации</p> <p>2 информация о контролирующих органах</p> <p>3 информация о медицинской деятельности и медицинских работниках</p> <p>4 информация о реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>5 информация о страховых медицинских организациях</p> <p>6 информация о льготном лекарственном обеспечении</p> <p>7 иная информация</p>	30,0
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:	30 баллов	<p>1 электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы"</p> <p>2 обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	30,0
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	<p>1 информационных стендах в помещениях</p> <p>2 на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p>	29,6
ИТОГО:				89,6
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	<p>1 обеспечение лечебно-охранительного режима (лекарственные средства, диагностические исследования, обеспечение питанием)</p> <p>2 отсутствие очередей</p> <p>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)</p> <p>4 наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений</p> <p>5 доступность питьевой воды</p> <p>6 санитарные условия</p>	30,0
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/ диагностического исследования/ плановой госпитализации)	40 баллов		37,7

2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30 баллов			27,8
ИТОГО:					95,4
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		<ul style="list-style-type: none"> 1 оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами 2 наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов 3 наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов 4 наличие сменных кресел - колясок 5 наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в медицинской организации 	24,0
3.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая	40 баллов		<ul style="list-style-type: none"> 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 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 	40,0
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30 баллов			26,8
ИТОГО:					90,8
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			39,7
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40 баллов			39,8
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			20,0
ИТОГО:					99,4
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			29,4

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		48,9
ИТОГО:				97,1

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	РБ1
Респонденты:				196
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	<p>на информационных стендах в помещениях медицинской организации</p> <p>1 общая информация о медицинской организации</p> <p>2 информация о контролирурующих органах</p> <p>3 информация о медицинской деятельности и медицинских работниках</p> <p>4 информация о реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>5 информация о страховых медицинских организациях</p> <p>6 информация о льготном лекарственном обеспечении</p> <p>7 иная информация</p> <p>на официальном сайте медицинской организации в</p> <p>1 общая информация о медицинской организации</p> <p>2 информация о контролирурующих органах</p> <p>3 информация о медицинской деятельности и медицинских работниках</p> <p>4 информация о реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>5 информация о страховых медицинских организациях</p> <p>6 информация о льготном лекарственном обеспечении</p> <p>7 иная информация</p>	30,0
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:	30 баллов	<p>1 электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы")</p> <p>2 обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</p>	30,0
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	<p>1 информационных стендах в помещениях</p> <p>2 на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</p>	28,8
ИТОГО:				88,8
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания"				
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг:	30 баллов	<p>1 обеспечение лечебно-охранительного режима (лекарственные средства, диагностические исследования, обеспечение питанием)</p> <p>2 отсутствие очередей</p> <p>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)</p> <p>4 наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений</p> <p>5 доступность питьевой воды</p> <p>6 санитарные условия</p>	24,0
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/ диагностического исследования/ плановой госпитализации)	40 баллов		33,1
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30 баллов		27,8

ИТОГО:				84,9
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 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	24,0
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 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	32,0
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30 баллов		27,7
ИТОГО:				83,7
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		39,0
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		18,6
ИТОГО:				97,5
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		28,7
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20 баллов		18,6
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:				96,9

Таблица №1

Республика Саха (Якутия)

Полное наименование организации	Фактический адрес медицинской организации	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в амбулаторных условиях по показателям, характеризующим					Общая сумма баллов
		Открытость и доступность информации, кол-во баллов	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги кол-во баллов	Доступность услуг для инвалидов, кол-во баллов	Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации, кол-во баллов	Удовлетворенность условиями оказания услуг, кол-во баллов	
ГАУ РС(Я) «РБ№1-НЦМ»		89,6	95,4	90,8	99,4	97,1	472,3

Таблица № 2

Республика Саха (Якутия)

Полное наименование организации	Фактический адрес медицинской организации	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в стационарных условиях по показателям, характеризующим				Общая сумма баллов	
		Открытость и доступность информации об организации, кол-во баллов	Комфортность услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги, кол-во баллов	Доступность услуг для инвалидов, кол-во баллов	Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации, кол-во баллов		Удовлетворенность условиями оказания услуг, кол-во баллов
ГАУ РС(Я) «РБМ №1-НЦМ»		88,8	84,9	83,7	97,5	96,9	451,8