зОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Кирикова Л.Л.)

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г.

ОТЧЕТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

МБУЗ «ЦРБ» ЗАВЕТИНСКОГО РАЙОНА

Руководитель проекта

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Радченко С.В.

подпись

Ответственный исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Якушина Н.В.

подпись

Исполнитель

канд. соц. наук \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Балезина Е.А.

подпись

Заветное2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc24467949)

[1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями 4](#_Toc24467950)

[1.1 Методологическая часть 4](#_Toc24467951)

[1.1.1 Объект и предмет исследования 4](#_Toc24467952)

[1.1.2 Цель и задачи исследования 4](#_Toc24467953)

[1.1.3 Интерпретация основных понятий 4](#_Toc24467954)

[1.2 Организационно-методическая часть 6](#_Toc24467955)

[1.2.1 Методика сбора и анализа данных 6](#_Toc24467956)

[1.2.2 Объем выборки 9](#_Toc24467957)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Перечень организаций, осуществляющих оказание медицинских услуг, в отношении которых была проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2019 году 11](#_Toc24467958)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 2 РАБОЧАЯ КАРТА по оценке показателя 1.1 12](#_Toc24467959)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводилась независимая оценка 17](#_Toc24467960)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 5 АНКЕТА для получателей услуг (амбулаторная форма обслыживания) 52](#_Toc24467961)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 6 АНКЕТА для получателей услуг (стационарная форма обслыживания) 55](#_Toc24467962)

**ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам сбора, обобщения и анализа информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МБУЗ «ЦРБ» Заветинского района, проведенной в рамках муниципального контракта№ 45/19от 20.06.2019 г., который был заключен между Администрацией Заветинского района и ООО Исследовательский центр «НОВИ».

Сбор, обобщение и анализ информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МБУЗ «ЦРБ» Заветинского района, проводились в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

- ПостановлениемПравительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 г. № 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».

Независимая оценка качества (далее НОК) условий оказания услуг МБУЗ «ЦРБ» Заветинского района проводилась с 20 мая по 20 августа 2019 года.

Выполнение работ по настоящему контракту осуществлялось в соответствии с техническим заданием к контракту, при этом методология, программа и инструментарий проведения независимой оценки согласовывались с представителями Заказчика.

**1. Методология и методика проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями**

**1.1 Методологическая часть**

**1.1.1 Объект и предмет исследования**

Объект НОК – МБУЗ «ЦРБ» Заветинского района.

(**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**).

Предмет исследования – качество условий оказания услуг медицинской организацией.

**1.1.2 Цель и задачи исследования**

ЦельНОК состоит в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг МБУЗ «ЦРБ» Заветинского района.

Задачи:

1. Проведение работ по сбору мнений получателей услуг о качестве условий оказания услуг в медицинской организации.

2. Анализ размещенной информации на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещениях указанной организации.

3. Обобщение данных, полученных в результате сбора информации о качестве условий оказания услуг МБУЗ «ЦРБ» Заветинского района.

**1.1.3 Интерпретация основных понятий**

*Удовлетворенность* – эмоционально-оценочное соотношение личности между желаемым и наблюдаемым состоянием социального явления к тем или иным ситуациям, социальным условиям, действиям.

*Потребитель (получатель услуг)* – гражданин, собирающийся купить или же заказать товар, услугу для семейных, личных и других собственных нужд, не связанных с предпринимательской или иной коммерческой деятельностью.

*Удовлетворенность потребителей(получателей услуг*) – способность услуги (товара) максимально удовлетворить потребности потребителя согласно своим качествам, ради которых услуга (товар) приобретаются, а так же способность организации, учреждения (компании), предоставляющей услугу (или производящей товар) максимально удовлетворить потребности потребителя в услуге или товаре.

*Независимая оценка качества*–это форма общественного контроля, которая проводится в целях повышения качества деятельности государственных и муниципальных органов и учреждений или качества оказания публичных услуг.

*Открытость и доступность информации* – обязательность размещения полной и исчерпывающей информации о планирующейся, осуществляющейся и осуществленной деятельности субъекта в доступных для неограниченного круга лиц источниках информации. Ограничения на открытость информации о деятельности субъекта может быть наложены только исключительно на сведения, отнесенные в установленном порядке к государственной тайне, или иные охраняемые законом тайны.

Открытость должна обеспечиваться следующим: публикацией в источниках, доступных для неограниченного круга лиц, сведений о планирующихся действиях; об осуществляемых действиях; совершенных действиях; наличием возможностей для формирования общественного мнения о деятельности субъекта и обратной связи для воздействия общественного мнения на его деятельность.

*Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями −* оценка условий оказания услуг медицинскими организациями по определенным критериям, проводимая в целях предоставления получателям услуг информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

*Критерии независимой оценки качества условий оказания услугмедицинскими организациями*:

* открытость и доступность информации о медицинской организации;
* комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
* доступность услуг для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;
* удовлетворенность условиями оказания услуг.

*Амбулатория* (от лат. ambulare — ходить) — медицинское учреждение, оказывающее помощь пациентам на приёме и на дому, но не имеющее в своём составе койко-мест.

*Стационар* – лечебное учреждение с больничными койками, дневного или круглосуточного пребывания.

**1.2 Организационно-методическая часть**

**1.2.1 Методика сбора и анализа данных**

Источники информации:

1. официальные сайты медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях указанных организаций;

2. официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3. результаты изучения условий оказания услуг медицинскими организациями, включающие:

3.1. наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

3.2. обеспечение комфортных условий предоставления услуг;

3.3. обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

4. мнение получателей услуг о качестве условий оказания медицинских услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания медицинских услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальном сайте медицинской организации и т.п.).

Методы сбора информации:

| **№ показателя** | **Показатели оценки качества** | **Метод сбора информации** | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Показатели, характеризующие критерий "Открытостьи доступность информации об организации"**
 |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:- на информационных стендах в помещении медицинской организации;- на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов медицинской организации). | Контент-анализ | Перечень сайтов представлен в приложении 1Рабочая карта представлена в приложении 2 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:- абонентского номера телефона;- адреса электронной почты;- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);- раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы";- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | Контент-анализ |  |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг | Анкеты представлены в приложении 3 (для условий стационара и амбулатории) |
| **2. Показатели, характеризующие критерий"Комфортность условий предоставления услуг, включая времяожидания предоставления медицинской услуги"** |
| 2.1 | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | Включенное наблюдение  |  |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги | Опрос получателей услуг |  |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| **3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услугдля инвалидов"** |
| 3.1 | Оборудование помещений медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в медицинской организации. | Включенное наблюдение  |  |
| 3.2 | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- помощь, оказываемая медицинской организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории;- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | Включенное наблюдение  |  |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов). | Опрос получателей услуг |  |
| **4. Показатели, характеризующиекритерий "Доброжелательность, вежливость работников****медицинской организации"** |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| **5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность****условиями оказания услуг**" |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора медицинской организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Опрос получателей услуг |  |

Методы обобщения и анализа информации:

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей статистико-математического пакета SPSS (версия 13.0) и программы MicrosoftExcel (версия 2010).

Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы MicrosoftWord (версия 2010).

Расчет интегральных показателей производился в соответствии с ***Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»*** (**ПРИЛОЖЕНИЕ 4**).

* + 1. **Объем выборки**

Генеральная совокупность респондентов, получателей услуг в МБУЗ «ЦРБ» Заветинского района отобранных для независимой оценки качества условий оказания услуг, составила 155 респондентов, из них:

- стационар 50;

- амбулаторий 105.

Основными методами для получения достоверных данных были использованы анкетирование и онлайн-анкетирование в медицинской организации, с использованием технологической платформы организации-оператора (специализированный сайт **http://н-о-к.рф**) для проведения онлайн-опросов и сбора данных о качестве условий оказания услуг.

К выполнению работ, привлечены сотрудники, имеющие опыт работы по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг.

Итак, в настоящем отчете представлен анализ обширной информационной базы, обеспечивающей оценивание качества условий оказания услуг организациями культуры. А именно,

1) проведен подсчет баллов по параметрам, характеризующим открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления услуг; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников медицинской организации; удовлетворенность условиями оказания услуг;

2) рассчитаны интегральные значения показателей, рекомендованных заказчиком для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями;

Цель и задачи работы, направленной на проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией, определили структуру отчета, который состоит из введения, разделов, а также из иллюстративных материалов и приложений.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1Перечень организаций, осуществляющих оказание медицинских услуг, в отношении которых была проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2019 году**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование медицинской организации** | **Адрес медицинской организации** | **Руководитель** | **Контактные телефоны** | **Адрес официального сайта** |
| 1 | Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная районная больница» Заветинского района | 347430, Ростовская область, Заветинский район, с. Заветное, ул. Ленина, 16 | Решетников Владимир Иванович | 8 (86378)2-14-31 | http://www.zavetcrb.ru/ |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2 РАБОЧАЯ КАРТА по оценке показателя 1.1**

*Показатель 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Параметры оценки** | **Баллы** |
| 1 | Полное наименование медицинской организации, юридический адрес, телефон, адрес электронной почты, адрес сайта в сети Интернет |  |
| 2 | Режим работы медицинской организации |  |
| 3 | сведения о руководителе, заместителях руководителя и руководителях структурных подразделений (фамилии, имена, отчества, а также, при согласии указанных лиц, иные сведения о них) |  |
| 4 | Копия свидетельства государственной регистрации медицинской организации |  |
| 5 | Виды оказываемой медицинской помощи |  |
| 6 | Копия лицензии медицинской организации на осуществление медицинской деятельности (номер, дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией); наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа |  |
| 7 | Условия оказания медицинской помощи, установленные территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, в том числе сроки ожидания плановой медицинской помощи. |  |
| 8 | Показатели доступности и качества медицинской помощи |  |
| 9 | Информация о внеочередном приеме (оказании медицинской помощи) отдельных категорий граждан в соответствии с законодательством РФ (Федеральный закон от 12.01.1995 N 5-ФЗ "О ветеранах" - статья 14; Закон РФ от 15.01.1993 N 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев РФ и полных кавалеров ордена Славы" - статья 4, Закон РФ от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" - статья 14, Закон РФ "О внесении и дополнений в Закон РСФСР "О реабилитации жертв политических репрессий" - статья 16). |  |
| 10 | Информация об адресе, телефоне и часах работы ближайшей медицинской организации (вне зависимости от ведомственной принадлежности и организационно-правовой формы) и дежурной аптеке (аптеках). |  |
| 11 | Перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, применяемых при оказании медицинской помощи в стационарных условиях, а также скорой и неотложной медицинской помощи бесплатно. |  |
| 12 | Перечень лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные препараты и медицинские изделия отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные препараты отпускаются по рецептам врачей с 50% скидкой со свободных цен. |  |
| 13 | информация о порядке оказания медицинской помощи лицам, имеющим право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг и обеспечение необходимыми лекарственными препаратами и медицинскими изделиями:- о перечне категорий граждан, имеющих право на получение государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг, предоставляемых за счет средств федерального бюджета и бюджета субъекта РФ;- о перечне документов, предъявляемых гражданами в медицинскую организацию и необходимых для оформления рецептов на лекарственные препараты, медицинские изделия и специализированные продукты лечебного питания для детей-инвалидов за счет средств федерального бюджета и бюджета субъекта РФ;- о перечне аптечных организаций, осуществляющих отпуск лекарственных препаратов, медицинских изделий и специализированных продуктов лечебного питания для детей-инвалидов, выписанных гражданам. |  |
| 14 | Заверенная копия разрешения органа управления здравоохранением на оказание медицинской организацией платных медицинских услуг населению |  |
| 15 | Заверенная руководителем медицинской организации копия перечня платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведений об условиях, порядке, форме предоставления платных медицинских услуг, порядке их оплаты |  |
| 16 | Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации; режиме работы медицинской организации, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг. |  |
| 17 | Информация о Министерстве здравоохранения РФ, Управлении Росздравнадзора, Управлении Роспотребнадзора, Вышестоящем органе управления здравоохранением, территориальном фонде ОМС, органе социальной защиты населения и бюро медико-социальной экспертизы: почтовый адрес, интернет-сайт, электронная почта, телефоны, часы работы, телефоны "горячей линии", телефоны служб экстренной психологической помощи, др. |  |
| 18 | Информация о местонахождении книги жалоб и предложений, которая представляет собой типовой журнал, пронумерованный и сброшюрованный, а также скрепленный печатью медицинской организации и заверенный подписью руководителя медицинской организации. |  |
| 19 | Порядок рассмотрения жалоб и обращений граждан и организаций |  |
| 20 | Копии:- Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";- Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан РФ" - статьи 19, 20, 21, 27, 33-34;- Федерального закона от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в РФ" - статьи 9, 10, 16, 46;- территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на текущий год, в том числе условия оказания медицинской помощи, сроки ожидания медицинской помощи, показатели доступности и качества медицинской помощи;- постановления Правительства РФ от 06.03.2013 N 186 "Об утверждении правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории РФ". |  |
| 21 | Информация о личном приеме граждан руководителем медицинской организации, его заместителями с указанием ФИО, дней и часов приема, адреса, N кабинета и контактных телефонов. График приема в филиалах медицинской организации (при их наличии). |  |
| 22 | информация о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование |  |
| 23 | информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; |  |
| **ИТОГО**(Найти сумму всех критериев показателя, затем умножить на 100 % и поделить на 23) |  |

*Показатель 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Параметры оценки** | **Баллы** |
| **Сведения о медицинской организации:** |
| 1 | полное наименование |  |
| 2 | место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) |  |
| 3 | почтовый адрес |  |
| 4 | схема проезда |  |
| 5 | дата государственной регистрации |  |
| 6 | сведения об учредителе (учредителях) |  |
| 7 | о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов) |  |
| 8 | сведения о руководителе, заместителях руководителя и руководителях структурных подразделений (фамилии, имена, отчества, а также, при согласии указанных лиц, иные сведения о них) |  |
| 9 | структура и органы управления |  |
| 10 | информация о государственном задании |  |
| **Информация для пациентов:** |
| 11 | график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты, режим и график работы МО |  |
| 12 | права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья, правила внутреннего распорядка для потребителей услуг |  |
| 13 | Территориальная программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи:- о видах медицинской помощи; - о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; - о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; - о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование; - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; - о правилах и сроках госпитализации |  |
| 14 | Диспансеризация:о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, и имеющей прикрепленное население |  |
| 15 | Платные услуги: - о правилах предоставления платных медицинских услуг; - о перечне оказываемых платных медицинских услуг; - о ценах (тарифах) на медицинские услуги, образец договора (с приложением электронного образа документов), порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты; - сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их образования и об их квалификации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг |  |
| **Информация для специалистов:** |
| 16 | информация о порядках оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи |  |
| **Медицинские работники:** |
| 17 | фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность, сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) |  |
| 18 | **Вакансии** |  |
| **Лекарственное обеспечение:** |
| 19 | о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения; 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; о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; 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 |  |
| **Вышестоящие и контролирующие органы** |
| 20 | об адресах и контактных телефонах, Министерства здравоохранения Российской Федерации, органа государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, Федерального фонда обязательного медицинского страхования, территориального фонда обязательного медицинского страхования, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию |  |
| 21 | Документы |  |
| 22 | Отзывы пациентов |  |
| 23 | Контактная информация |  |
| **ИТОГО**(Найти сумму всех критериев показателя, затем умножить на 100 % и поделить на 23) |  |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводилась независимая оценка**

1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость

и доступность информации об организации"

|  |  |
| --- | --- |
| N показателя | Показатели |
| 1.1. | 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" |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы");- 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 информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

2. Показатели, характеризующие критерий

"Комфортность условий предоставления услуг, включая время

ожидания предоставления медицинской услуги"

|  |  |
| --- | --- |
| N показателя | Показатели |
| 2.1. | 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), при обращении в медицинскую организацию);- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- доступность питьевой воды;- санитарное состояние |
| 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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг

для инвалидов"

|  |  |
| --- | --- |
| N показателя | Показатели |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;- наличие сменных кресел-колясок;- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений |
| 3.2. | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) |

4. Показатели, характеризующие

критерий "Доброжелательность, вежливость работников

медицинской организации"

|  |  |
| --- | --- |
| N показателя | Показатели |
| 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) |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность

условиями оказания услуг"

|  |  |
| --- | --- |
| N показателя | Показатели |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |
| 5.3. | Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) |

**РАСЧЕТ**

**ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ, ОБРАЗОВАНИЯ, СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (Пинф) определяется по формуле:



где

Истенд - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

Инорм - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); 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)" (Пдист) определяется по формуле:

Пдист = Тдист XСдист, (1.2)

где:

Тдист - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

Сдист - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества (Пдист) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы" (Поткруд), определяется по формуле:



где

Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":

а) значение показателя оценки качества "Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) (Пкомф.усл) определяется по формуле:

Пкомф.усл = Ткомф x Скомф, (2.1)

где:

Ткомф - количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

Скомф - количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества (Пкомф.усл) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "Время ожидания предоставления услуги <1> (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)" (Пожид) определяется:

--------------------------------

<1> Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статья 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации").

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:



где

Сожид - среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания <2>, - 0 баллов; равен установленному сроку ожидания - 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) - 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) - 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока - 100 баллов);

--------------------------------

<2> В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 - 2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. N 1492.

Усвоевр - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

Пожид = Сожид

или



в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы" (Пкомфуд) определяется по формуле:



где

Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов":

а) значение показателя оценки качества "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие 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" (Поргдост) определяется по формуле:

Поргдост = Торгдост x Соргдост, (3.1)

где:

Торгдост - количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

Соргдост - количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (Поргдост) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества "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 для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому" (Пуслугдост) определяется по формуле:

Пуслугдост = Туслугдост x Суслугдост, (3.2)

где:

Туслугдост - количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

Суслугдост - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (Пуслугдост) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" (Пдостуд) определяется по формуле:



где

Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы" (Пперв.контуд) определяется по формуле:



где

Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы" (Показ.услугуд) определяется по формуле:



где

Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия" (Пвежл.дистуд) определяется по формуле:



где

Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг":

а) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)" (Преком) определяется по формуле:



где

Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг" (Порг. услуд) определяется по формуле:



где

Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы" (Пуд) определяется по формуле:



где

Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований <3>, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

--------------------------------

<3> В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", статьей 79.1 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", статьей 95.2 Федерального закона "Об образовании в Российской Федерации", статьей 23.1 Федерального закона "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы - по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации <4>, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:



где:

Sn - показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn - средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации <4>, рассчитываемая по формулам:

--------------------------------

<4> Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: К2,4,5n = (К1n + К3n) / 2.

К1n = (0,3 x Пnинф + 0,3 x Пnдист + 0,4 x Пn-откруд)

К2n = (0,3 x Пnкомф.усл + 0,4 x Пnожид + 0,3 x Пn-комфуд)

К3n = (0,3 x Пn-оргдост + 0,4 x Пn-услугдост + 0,3 x Пn-достуд)

К4n = (0,4 x Пn-перв.контуд + 0,4 x Пn-оказ.услугуд + 0,2 x

x Пn-вежл.дистуд)

К5n = (0,3 x Пnреком + 0,2 x Пn-орг.услуд + 0,5 x Пnуд),

Пnинф ...Пnуд - показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

б) показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации рассчитывается по формуле:



где:

Sou - показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Soun - показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Nou - количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Максимальное значение показателя оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте Российской Федерации составляет 100 баллов;

в) показатель оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом рассчитывается по формуле:



где:

Su - показатель оценки качества в u-ом субъекте Российской Федерации;

Sou - показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

Qu - количество отраслей социальной сферы, в которых в u-ом субъекте Российской Федерации проводилась независимая оценка качества.

Максимальное значение показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации в целом составляет 100 баллов;

г) показатель оценки качества по муниципальному образованию (городскому округу и муниципальному району - в целом по муниципальному образованию, а также по отраслям социальной сферы) рассчитывается аналогично порядку, предусмотренному для расчета показателя оценки качества по субъекту Российской Федерации (в целом по субъекту Российской Федерации, а также по отраслям социальной сферы в субъекте Российской Федерации) в подпунктах "б" и "в" настоящего пункта.

**Приложение 4 Предложения и замечания получателей услуг**

Отсутствие многих профильных врачей

Нет уролога

Отсутствие предварительной записи к врачу на определенное время

АКТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГМБУЗ «ЦРБ» ЗАВЕТИНСКОГО РАЙОНА В 2019 ГОДУ

(АМБУЛАТОРНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ)

#

|  |
| --- |
| **АКТ** |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** |
|  |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная районная больница» Заветинского района |
| Форма оказания услуги: амбулаторий |
| Регион: Ростовская область |
| Адрес: 347430, Ростовская область, Заветинский район, с. Заветное, ул. Ленина, 16 |
| Ф.И.О. руководителя: Решетников Владимир Иванович |
| Контактный телефон: 8 (86378)2-14-31 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
|   |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **Критерий «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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов**  | **91,43 баллов** |
|  - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)  | **100 баллов** |
|  - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов**  |
|   | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **0 баллов** | **100 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
|   | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|   | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации  | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |   |  |  | **97,43 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **0 баллов** | **100 баллов** |
|  - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
|  - отсутствие очередей; |
|  - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); | - наличие одного условия | **10 баллов** |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие двух условий | **20 баллов** |
|  - доступность питьевой воды; | - наличие трех условий | **40 баллов** |
| - наличие четырех условий | **60 баллов** |
|  - санитарное состояние; | - наличие пяти условий | **80 баллов** |
| - шесть и более условий | **100 баллов** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **99,05 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |   |  |  | **99,71 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **0 баллов** | **40 баллов** |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | **- наличие пяти условий** | **100 баллов** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **0 баллов** | **60 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - 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; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;  | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной помощи на дому | - наличие пяти и более условий | **100 баллов** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
|   | **Итого по критерию 3** | **100%** |   |  |  | **66 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |   |  |  | **100 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
|   | **Итого по критерию 5** | **100%** |   |  |  | **100 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** |  |   |  |  | **94,33 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |

|  |
| --- |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организации** |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: |
| - о дате государственной регистрации |
| - сведения об учредителе |
| - о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации |
| - о правилах записи на первичный прием |
| - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям |
| - о правилах и сроках госпитализации |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** |
| Обеспечить в организации комфортные условия для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - доступностью питьевой воды |
|  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

АКТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГМБУЗ «ЦРБ» ЗАВЕТИНСКОГО РАЙОНА В 2019 ГОДУ

(СТАЦИОНАРНАЯ ФОРМА ОБСЛУЖИВАНИЯ)

|  |
| --- |
| **АКТ** |
| **О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** |
| **МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** |
|  |
| Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная районная больница» Заветинского района |
| Форма оказания услуги: стационар |
| Регион: Ростовская область |
| Адрес: 347430, Ростовская область, Заветинский район, с. Заветное, ул. Ленина, 16 |
| Ф.И.О. руководителя: Решетников Владимир Иванович |
| Контактный телефон: 8 (86378)2-14-31 |
| Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ") |
|   |
| № п/п | Показатели | Значи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Оценка независимой комиссии |
| в баллах |
| 1 | **Критерий «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, установленным нормативными правовыми актами: | **30%** | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на информационных стендах в помещении медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов**  | **91,43 баллов** |
|  - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)  | **100 баллов** |
|  - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте медицинской организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | **0 баллов**  |
|   | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
| **1.2.** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | **30%** | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями медицинских услуг: | - отсутствуют | **0 баллов** | **100 баллов** |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | **по 30 баллов за каждый способ** |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | **100 баллов** |
|   | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; |
|   | - иного электронного сервиса |
| **1.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) . | **40%** | 1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении медицинской организации  | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
| 1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 1** | **100%** |   |  |  | **97,43 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** |
| **2.1.** | Обеспечение в организации комфортных условий для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | **30%** | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: | - отсутствуют комфортные условия | **0 баллов** | **100 баллов** |
|  - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
|  - отсутствие очередей; |
|  - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); | - наличие одного условия | **10 баллов** |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие двух условий | **20 баллов** |
|  - доступность питьевой воды; | - наличие трех условий | **40 баллов** |
| - наличие четырех условий | **60 баллов** |
|  - санитарное состояние; | - наличие пяти условий | **80 баллов** |
| - шесть и более условий | **100 баллов** |
| **2.2.** | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации). | **40%** | 2.2.1. Удовлетворенность временем ожидания предоставления медицинских услуг (средним временем ожидания и своевременностью предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
|
| **2.3.** | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 2** | **100%** |   |  |  | **100 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** |
| **3.1.** | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | **30%** | 3.1.1. Наличие в помещениях медицинской организации и на прилегающей к ней территории: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | **0 баллов** | **40 баллов** |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | **- наличие пяти условий** | **100 баллов** |
| **3.2.** | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | **40%** | 3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | **0 баллов** | **60 баллов** |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - 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; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие одного условия | **20 баллов** |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие двух условий | **40 баллов** |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие трех условий | **60 баллов** |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;  | - наличие четырех условий | **80 баллов** |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной помощи на дому | - наличие пяти и более условий | **100 баллов** |
| **3.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | **30%** | 3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
|   | **Итого по критерию 3** | **100%** |   |  |  | **66 баллов** |
| 4 | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»** |
| **4.1.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
| **4.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **40%** | 4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской услуги при обращении в организацию | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
|
|
|
| **4.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
|  | **Итого по критерию 4** | **100%** |   |  |  | **100 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** |
| **5.1.** | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **30%** | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
| **5.2.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **20%** | 5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации; | доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
|
|
| **5.3.** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | **50%** | 5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | **100 баллов** | **100 баллов** |
|   | **Итого по критерию 5** | **100%** |   |  |  | **100 баллов** |
| **ИТОГО по всем критериям** |  |   |  |  | **94,39 баллов** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |

|  |
| --- |
| **Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности медицинской организации** |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:** |
|  |
| Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности: |
| - о дате государственной регистрации |
| - сведения об учредителе |
| - о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации |
| - о правилах записи на первичный прием |
| - о правилах подготовки к диагностическим исследованиям |
| - о правилах и сроках госпитализации |
|  |
| Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности: |
| - раздела "Часто задаваемые вопросы" |
| - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё) |
|  |
| **По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:** |
| Обеспечить в организации комфортные условия для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности: |
| - доступностью питьевой воды |
|  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:** |
| Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности: |
| - выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов |
| - специальными креслами-колясками |
| - специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации |
|  |
| Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: |
| - дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию |
| - дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |
| - предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) |

**ПРИЛОЖЕНИЕ 5 АНКЕТА для получателей услуг (амбулаторная форма обслуживания)**

**АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях**

**Укажите наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Укажите фактический адрес организации, в которой Вы получаете услугу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. Вы обратились в медицинскую организацию:

*Возможен один вариант ответа*

1. к врачу-терапевту участковому →переход к вопросу **№ 2**
2. к врачу-педиатру участковому →переход к вопросу **№ 2**
3. к врачу общей практики (семейному врачу) →переход к вопросу **№ 2**
4. к врачу-специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие),→переход к вопросу **№ 2.1**
5. другое (диспансеризация, профосмотр, справка, рецепт и т.д.) →переход к вопросу **№ 2.1**

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

*Возможен один вариант ответа*

1. 24 часа и более→переход к вопросу № 3
2. 12 часов →переход к вопросу № 3
3. 8 часов→переход к вопросу № 3
4. 6 часов→переход к вопросу № 3
5. 3 часа→переход к вопросу № 3
6. менее 1 часа→переход к вопросу № 3

2.1 Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило:

*Возможен один вариант ответа*

1. 14 календарных дней и более
2. 13 календарных дней
3. 12 календарных дней
4. 10 календарных дней
5. 7 календарных дней
6. менее 7 календарных дней

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет→переход к вопросу № 3.2

3.1. Вы записались на прием к врачу: (*Возможен один вариант ответа)*

1. по телефону медицинской организации
2. по телефону Единого кол-центра
3. при обращении в регистратуру
4. лечащим врачом на приёме при посещении(только для вопроса № 1(4,5))
5. через официальный сайт медицинской организации →переход к вопросу № 4
6. через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru) →переход к вопросу № 4

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 4
2. Нет→переход к вопросу № 4

3.2. По какой причине?

*Возможен один вариант ответа*

1. не дозвонился
2. не было талонов
3. не было технической возможности записаться в электронном виде
4. другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.Врач принял Вас в установленное по записи время?

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет→переход к вопросу № 7
2. Да

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет→переход к вопросу № 8
2. Да

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 9
2. Нет

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

Возможно несколько вариантов ответа

1. отсутствие свободных мест ожидания
2. наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников
3. состояние гардероба
4. отсутствие питьевой воды
5. отсутствие санитарно-гигиенических помещений
6. состояние санитарно-гигиенических помещений
7. санитарное состояние помещений
8. отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет→переход к вопросу № 10
2. Да

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

*Возможен один вариант ответа*

1. I группа
2. II группа
3. III группа
4. ребенок-инвалид

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 9.3
2. Нет

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

Возможно несколько вариантов ответа

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

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет → переход к вопросу № 11
2. Да

10.1. Вам назначались:

1. лабораторные исследования → уточните ответ в вопросе №10.1.1.1 и №10.1.1.2

10.1.1.1. Вы ожидали проведения исследования:

*Возможен один вариант ответа*

1. 14 календарных дней и более
2. 13 календарных дней
3. 12 календарных дней
4. 10 календарных дней
5. 7 календарных дней
6. менее 7 календарных дней

10.1.1.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

*Возможен один вариант ответа*

1. Да 2. Нет

10.1. Вам назначались:

1. инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) → уточните ответ в вопросе №10.1.2.1 и №10.1.2.2

**10.1.2.1. Вы ожидали проведения исследования:**

*Возможен один вариант ответа*

1. 14 календарных дней и более
2. 13 календарных дней
3. 12 календарных дней
4. 10 календарных дней
5. 7 календарных дней
6. менее 7 календарных дней

10.1.2.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

10.1. Вам назначались:

1. компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография →уточните ответ в вопросе №10.1.3.1 и №10.1.3.2

10.1.3.1.Вы ожидали проведения исследования:

*Возможен один вариант ответа*

1. 30 календарных дней и более
2. 29 календарных дней
3. 28 календарных дней
4. 27 календарных дней
5. 15 календарных дней
6. менее 15 календарных дней

10.1.3.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет→переход к вопросу № 15
2. Да

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

Мы благодарим Вас за Участие!

**ПРИЛОЖЕНИЕ 6 АНКЕТА для получателей услуг (стационарная форма обслуживания)**

**АНКЕТА**

**для оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями в стационарных условиях**

**Укажите наименование организации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. Госпитализация была:

*Возможен один вариант ответа*

1. Экстренная→ переход к вопросу № 4
2. Плановая

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

*Возможен один вариант ответа*

1. 30 календарных дней и более
2. 29 календарных дней
3. 28 календарных дней
4. 27 календарных дней
5. 15 календарных дней
6. менее 15 календарных дней

1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

1.3. Вам сообщили о дате госпитализации:

*Возможен один вариант ответа*

1. по телефону
2. при обращении в медицинскую организацию
3. электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 3
2. Нет

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

Возможно несколько вариантов ответа

1. отсутствие свободных мест ожидания
2. состояние гардероба
3. состояние санитарно-гигиенических помещений
4. отсутствие питьевой воды
5. санитарное состояние помещений

3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет→переход к вопросу № 5
2. Да

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

*Возможен один вариант ответа*

1. I группа
2. II группа
3. III группа
4. ребенок-инвалид

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 4.3
2. Нет

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

Возможно несколько вариантов ответа

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

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет→переход к вопросу № 6
2. Да

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет→переход к вопросу № 7
2. Да

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да →переход к вопросу № 8
2. Нет

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

Возможно несколько вариантов ответа

1. питание
2. отсутствие питьевой воды
3. состояние санитарно-гигиенических помещений
4. санитарное состояние помещений
5. действия персонала по уходу

8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Нет→анкетирование завершено
2. Да

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

*Возможен один вариант ответа*

1. Да
2. Нет

**13) Скажите, пожалуйста, что Вас больше всего не устраивает в работе учреждения.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Мы благодарим Вас за Участие!