

Автономное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Кош-Агачская районная больница»

**Отчет по показателям, характеризующим общие критерии оценки
качества условий, оказания услуг
в сфере охраны здоровья в 2023 году**

**составители:
группа специалистов
ООО «Сервис»**

2023 год

**Отчет по показателям, характеризующим общие критерии оценки
качества условий, оказания услуг
в сфере охраны здоровья в 2023 году
Автономное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Кош-
Агачская районная больница»**

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

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

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

Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409);

Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Зарегистрирован 20.11.2018 № 52726);

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

В соответствии с которыми, оценивались:

- как открытость и доступность информации о медицинской организации;
- комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

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

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью «Сервис», в соответствии с Государственным контрактом №МЗ РА 31/23 от 15.09.2023г.

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

Цели реализации независимой оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения:

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

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

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

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

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

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

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

интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;

формирование предложений по повышению качества работы медицинских учреждений;

подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась, в отношении качества услуг, оказываемых в учреждении здравоохранения: **Автономное учреждение**

здравоохранения Республики Алтай «Кош-Агачская районная больница».

Период проведения исследования: август-ноябрь 2023 года.

Независимая оценка проводилась по следующим основным блокам критериев:

- как открытость и доступность информации о медицинской организации;
- комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Методика и инструментарий исследования.

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

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

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

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

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

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

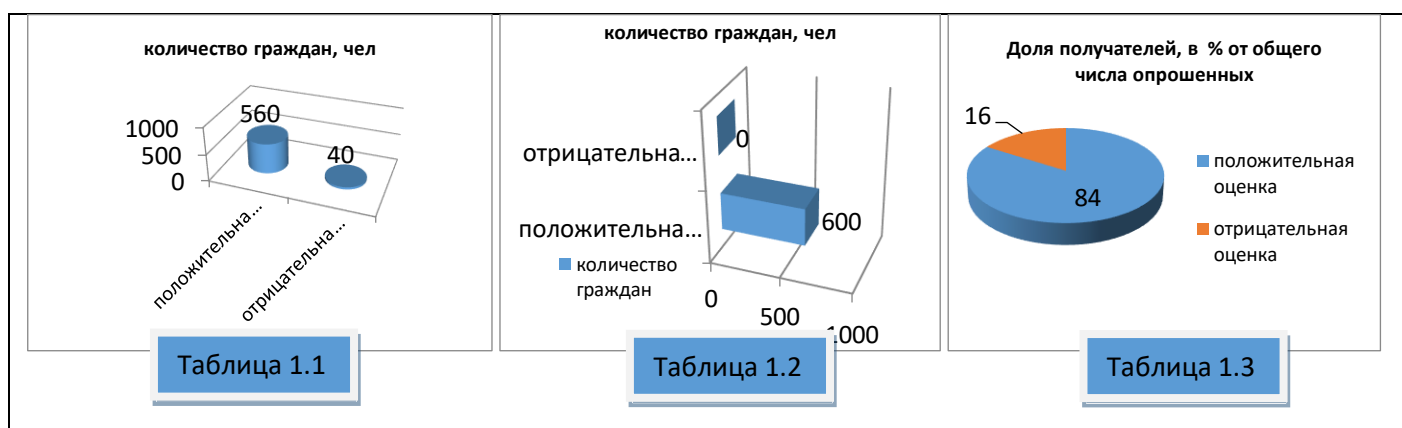
Интернет-сайты учреждения должны служить площадкой для вовлечения получателей услуг в процесс наблюдения за деятельностью, происходящей в сфере охраны здоровья, позволяют наладить взаимодействие

с получателями услуг, ориентироваться на их запросы и пожелания, убедить их в высокой репутации организации и качестве предоставляемых услуг.

ИТОГОВАЯ оценка информированности достигает значения – 92,1% (из возможных 100 баллов и значения удовлетворенности до 100% (таблица 1).

Таблица 1

№	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
1	Открытость и доступность информации об организации	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт организации (учреждения)) Показатель 1.1	30	28
		Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" Показатель 1.2	30	30
		Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 1.3	40	33,7
Итого по 1 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				92,1



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

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

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

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

Таблица 2

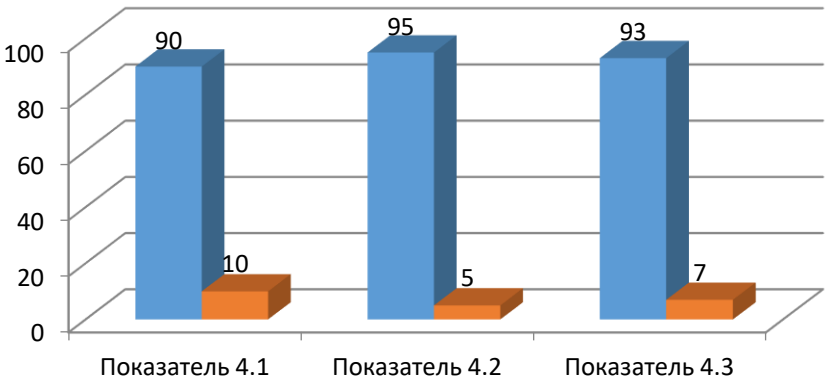
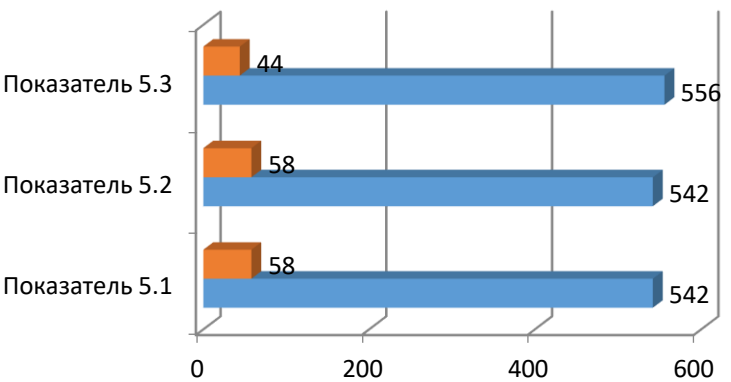
№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	Кол-во баллов набранных учреждением

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
2	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - обеспечение лечебно-охранительного режима; - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние Показатель 2.1	30	30
		Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) Показатель 2.2	40	35,7
		Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 2.3	30	27,1
Итого по 2 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				92,8



№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
3	Доступность услуг для инвалидов	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы Показатель 3.1	30	30
		Обеспечение в помещениях организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации Показатель 3.2	40	32
		Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты Показатель 3.3	30	24,8
Итого по 3 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				86,8

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, балл	Кол-во баллов набранных учреждением												
<table border="1" data-bbox="245 353 1541 781"> <caption>показатели доступности, в %.</caption> <thead> <tr> <th>Показатель</th> <th>положительная оценка</th> <th>отрицательная оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Показатель 3.1</td> <td>100</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Показатель 3.2</td> <td>80</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Показатель 3.3</td> <td>92</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>					Показатель	положительная оценка	отрицательная оценка	Показатель 3.1	100	0	Показатель 3.2	80	20	Показатель 3.3	92	8
Показатель	положительная оценка	отрицательная оценка														
Показатель 3.1	100	0														
Показатель 3.2	80	20														
Показатель 3.3	92	8														
4	Доброжелательность, вежливость, работников организации	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 4.1	40	36,1												
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 4.2	40	37,9												
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 4.3	20	18,5												
Итого по 4 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				92,5												

№	Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, балл	Кол-во баллов набранных учреждением
 <p data-bbox="1157 347 1540 459">доля удовлетворенных граждан, в %.</p> <p data-bbox="1189 548 1492 627">■ положительная оценка ■ отрицательная оценка</p>				
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) Показатель 5.1	30	27,1
		Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Показатель 5.2	20	18,1
		Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). Показатель 5.3	50	46,3
Итого по 5 критерию, баллов Средняя степень удовлетворенности составляет				91,5
 <p data-bbox="1157 1624 1540 1713">кол-во удовлетворенных граждан, чел.</p> <p data-bbox="1189 1825 1492 1904">■ отрицательная оценка ■ положительная оценка</p>				

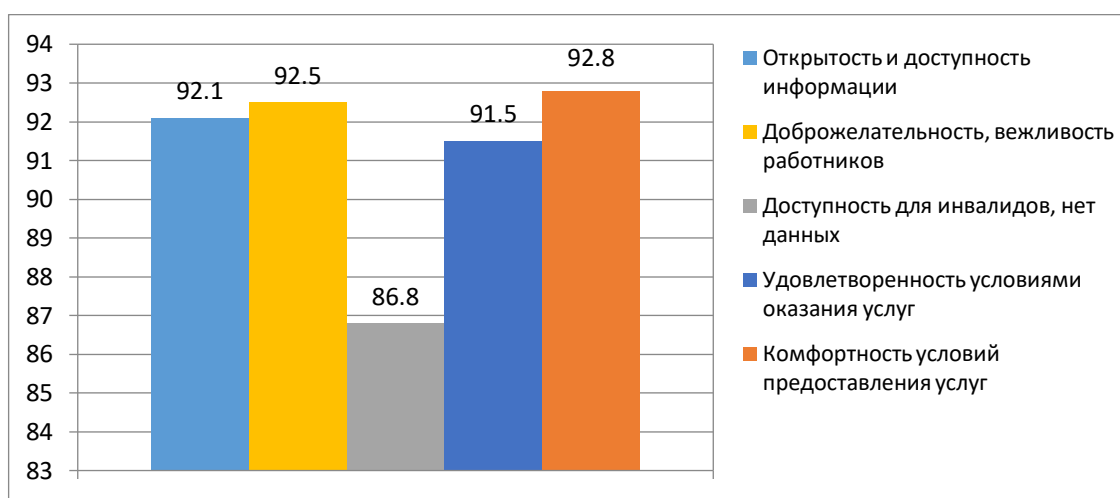
Анкетирование выявило высокую степень удовлетворенности потребителей услуг, уровнем оказания услуг.

Итоговые оценки, полученные учреждением:

Максимальное итоговое число возможных баллов, по всем блокам, соответственно – 500, что составляет 100% удовлетворенности. Общее количество набранных баллов при 500 возможных – 455,7 балла, что характеризует удовлетворенность получателей услуг в целом по всем критериям характеризующим качество услуг организации на 91,2%.

Диаграмма 1

Уровень удовлетворенности (по результатам анкетирования), в %



Выводы по критериям и рекомендации

В качестве выводов по критериям можно выделить следующие позиции:

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации об организации (92,1%). С учетом вышеизложенного рекомендуем руководителю организации, организовать работу сайта учреждения, способствовать привлечению активных пользователей, повышению информационной доступности организации для получателей услуг.

Оценивая комфортность условий, в которых предоставляются услуги, 92,8% получателей услуг удовлетворены условиями пребывания в учреждении, уровнем предоставления дополнительных услуг, удобством пользования электронными сервисами, графиком работы. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» оценка составила 86,8%, необходимо продолжить работу по повышению указанного показателя. Актуализировать паспорт доступности, предусмотреть соответствующие мероприятия по обеспечению доступной среды в плане развития учреждения.

По мнению 92,5% получателей услуг, в учреждении работают доброжелательные, вежливые и компетентные сотрудники, общая удовлетворенность условиями оказания услуг организацией составляет 91,5%.

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

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

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

Рекомендации по повышению качества работы

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

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

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

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

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

САЙТ

I. Общая информация о медицинской организации
1. Полное наименование
2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)
3. Почтовый адрес
4. Дата государственной регистрации
5. Сведения об учредителе (учредителях)
6. Структура
7. Органы управления
8. Вакантные должности
9. Режим работы
10. График работы
11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

12. Контактные телефоны
13. Номера телефонов справочных служб
14. Адреса электронной почты
15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:
15.1. Телефона
15.2. Адреса электронной почты
16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья
16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья
17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения
17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения
18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию
20. Отзывы потребителей услуг – ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации
21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:
21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)
22. О видах медицинской помощи
23. О правах граждан в сфере охраны здоровья
24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья
25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения – АКТУАЛИЗИРОВАТЬ ИНФОРМАЦИЮ
26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей – АКТУАЛИЗИРОВАТЬ ИНФОРМАЦИЮ
27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций – АКТУАЛИЗИРОВАТЬ ИНФОРМАЦИЮ
28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой – АКТУАЛИЗИРОВАТЬ ИНФОРМАЦИЮ
29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой

государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи– ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи– ИНФОРМАЦИЯ ОТСУТСТВУЕТ
32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи–
33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год
34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год
35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население
36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население
37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население
38. Правила записи на первичный прием
39. Правила записи на консультацию
40. Правила записи на обследование
41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям
42. Правила госпитализации
43. Сроки госпитализации
44. Правила предоставления платных медицинских услуг
45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты
46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)
47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации:
Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность
47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)
47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
47.3. График работы
III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)
48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность –
48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)
48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
48.3. График работы и часы приема медицинского работника

ИТОГО : 52 балла из 60

Информация на сайте:

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

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

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

- Простота и понятность восприятия – 10 баллов

ВСЕГО: 89 баллов из 100

СТЕНД

I. Общая информация о медицинской организации
1. Полное наименование
2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)
3. Почтовый адрес
4. Дата государственной регистрации
5. Сведения об учредителе (учредителях)
6. Структура
7. Органы управления
8. Вакантные должности
9. Режим работы
10. График работы
11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
12. Контактные телефоны
13. Номера телефонов справочных служб
14. Адреса электронной почты
15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:
15.1. Телефона
15.2. Адреса электронной почты
16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья
16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья
17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения
17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения
18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию
20. Отзывы потребителей услуг
II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации
21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:
21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)
22. О видах медицинской помощи
23. О правах граждан в сфере охраны здоровья

24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья
25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения
26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей
27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций
28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой
29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год
34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год
35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население
36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население
37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население
38. Правила записи на первичный прием
39. Правила записи на консультацию
40. Правила записи на обследование
41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям
42. Правила госпитализации
43. Сроки госпитализации
44. Правила предоставления платных медицинских услуг
45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты
46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)
47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации:
Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность
47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)
47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой

должности, срок действия)
47.3. График работы
III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)
48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность
48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)
48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
48.3. График работы и часы приема медицинского работника

ИТОГО: 60 баллов

Информация на стенде:

- Доступно неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз – 10 баллов;
- Оформлена в наглядной и понятной форме – 10 баллов;
- Актуальные и достоверные сведения в полном объеме – 10 баллов;
- Простота и понятность восприятия – 10 баллов

ВСЕГО: 100 баллов

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

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

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

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

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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

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

1. Обеспечить полный охват всего персонала (каждый сотрудник должен повышать квалификацию по мере необходимости, но не реже одного раза в пять лет); дифференцированный подход к разным категориям персонала (использование различных форм повышения квалификации в зависимости от образования, стажа работы, занимаемой должности);

непрерывность процесса (повышение квалификации должно проходить на постоянной основе); системность и последовательность мер по повышению квалификации персонала (наличие долгосрочного и оперативного планирования данной деятельности).

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

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

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

Нужен врач УЗИ
По больше узких специалистов, опытных врачей. По больше зарплаты.
Запись в гос услуге не удобно, всегда не открывается.
Не хватает врачей, специалистов УЗИ, Оборудование есть не кому работать Наши врачи на больничном, или в отпуске На месте не бывает???
Дисциплина медперсоналу