

«ООО «АС»

Независимая оценка качества
условий оказания услуг
медицинскими организациями
Смоленской области в 2018 году

Отчёт по результатам
исследования

2018



ООО «АС»

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава 1 Методика исследования.....	4
1. Основные целевые установки исследования.....	4
2. Критерии оценки качества условий оказания услуг, их индикаторы и формулы расчета	5
3. Выборка исследования	18
4. Методы исследования (сбора данных).....	21
5. Инструментарий исследования.....	21
Глава 2 Результаты исследования	22
1. Общий рейтинг	22
2. Критерий «Открытость и доступность информации об организации» ...	24
3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	26
4. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».....	28
5. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	30
6. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	32
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ	34

ВВЕДЕНИЕ

Охрана здоровья граждан является одной из наиболее важных задач в любом государстве. Указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 года № 683 "О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации" определяет в числе основных национальных на долгосрочную перспективу «повышение качества жизни, укрепление здоровья населения, обеспечение стабильного демографического развития страны».

Развитие здравоохранения и укрепление здоровья населения РФ признано данной стратегией важнейшим направлением обеспечения национальной безопасности, для реализации которого проводится долгосрочная государственная политика в сфере охраны здоровья граждан.

Действительно – и демографический потенциал страны, и её обороноспособность, и трудовые ресурсы, которые определяют потенциал развитие экономики страны – все это в значительной степени обусловлено потенциалом здоровья граждан.

В связи с этим одной из приоритетных целей государства является обеспечение доступной и качественной медицинской помощи населению

Доступность медицинской помощи предполагает доступность информации о получении медицинской помощи, простоту процедуры обращения за медицинской помощью и доступа к этой помощи. В том числе – для людей с ограниченными возможностями. Недостаточная доступность медицинской помощи приводит к тому, что граждане, не получая помощи своевременно, попадают в медицинские организации не на ранних стадиях заболевания (или профилактически, с целью диспансеризации), а на более поздних, в связи с осложнениями и т.д. Недоступность медицинской помощи наносит вред как здоровью граждан, так и бюджету здравоохранения.

Под качеством медицинской помощи подразумевается не только профессионализм и своевременность медицинских вмешательств и диагностических процедур, но и целый комплекс обстоятельств, сопровождающих пациента при получении медицинской помощи – условия пребывания в организации, вежливость и компетентность персонала и другие показатели.

К этим показателям в ряде случаев относятся пренебрежительно, полагая, что плохие условия, хамство врача и другие неприятности больной может перетерпеть, лишь бы само лечение было достаточно качественным.

Но на самом деле психологический настрой пациента является важным фактором эффективности лечения. Плохие условия могут привести к ухудшению не только психологического, но и физического состояния больного. Наиболее успешным оказание медицинской помощи может быть при применении субъект-субъектного подхода, когда пациент воспринимается не как бессловесный объект вмешательств, но как активный участник процесса лечения, который имеет достаточную мотивацию следить за состоянием собственного здоровья, выполнять рекомендации врача. Не все препараты и методы лечения одинаково подходят всем пациентам. Поэтому в лечении очень важным элементом является обратная связь пациента с врачом, когда пациент на основании своих наблюдений высказывает своё

мнение об эффективности лечения. Такая обратная связь позволяет врачу своевременно изменить тактику лечения. А чтобы обеспечить такую обратную связь между пациентом и врачом, необходимы взаимные уважительные и доверительные отношения.

Именно поэтому, помимо объективных статистических критериев оказания медицинской помощи, крайне важным является выявление показателей удовлетворённости пациентов доступностью и качеством оказания медицинской помощи.

При этом крайне важно проводить такую оценку непосредственно теми, кто получает услуги в медицинской организации.

Глава 1 Методика исследования

1. Основные целевые установки исследования

Цели и задачи исследования:

- оценить полноту, актуальность, понятность информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций (далее – МО), наличие обратной связи и уровень удовлетворенности населения качеством и полнотой информации о работе медицинских организаций о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальных сайтах МО (Согласно перечню критериев, указанных в Приказе № 956н Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014г. и перечню показателей, указанных в Приказе № 201н Министерства здравоохранения РФ от 04 мая 2018г.);

- путем анкетирования на бумажном носителе потребителей медицинских услуг выявить уровень удовлетворенности населения качеством условий оказания медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях (Согласно перечню критериев, указанных в Приказе № 956н Министерства здравоохранения РФ от 30 декабря 2014г. и перечню показателей, указанных в Приказе №201н Министерства здравоохранения РФ от 04мая 2018 г.);

- составить рейтинги медицинских организаций в соответствии с полученными результатами, разделив на группы: медицинские организации, оказывающие только амбулаторную или стационарную помощь;

- составить сводную таблицу для размещения информации на сайте www.bus.gov.ru

- составить аналитическую информацию по результатам проведенной работы в разрезе каждого учреждения с описанием выявленных недостатков и принятия необходимых организационных решений для устранения и улучшения показателей по критериям качества условий оказания медицинской помощи и размещенной информации о деятельности учреждения.

Объект исследования:

- официальные сайты медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке;

-потребители медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке.

Предмет исследования:

- содержание официальных сайтов медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке;

- мнение потребителей медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке.

2.Критерии оценки качества условий оказания услуг, их индикаторы и формулы расчета

Для каждого учреждения рассчитываются пять критериев:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»;

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»;

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»;

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»;

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Для данных критериев рассчитываются показатели:

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей в баллах
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы - количество материалов, размещенных	0 баллов 1-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)

	<p>содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы). 		<p>стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами</p>		
			<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте</p>	<p>0 баллов</p>	
				<p>количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами</p>	<p>1-100 баллов</p>	
<p>1. 2.</p>	<p>Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - абонентского 	<p>0,3</p>	<p>1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - абонентского номера телефона; - адрес 	<p>- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия</p> <p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 30 баллов за каждый способ</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (1.2)</p>

	<p>номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>		<p>электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.</p>	<p>включительно) - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>100 баллов</p>	
1.3.	<p>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</p>	0,4	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации</p>	<p>0-100 баллов</p>	<p>100 баллов Для расчета формула (1.3)</p>

	сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
	Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K ¹)	1,0				100 баллов Для расчета K ¹ пояснения в формуле 6
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг ¹					
2.	Обеспечение в	0,3	2.1.1. Наличие	- отсутствуют	0	100

¹ В соответствии с Федеральным законом № 392-ФЗ для оценки организаций в сфере образования и культуры применяется критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

1.	организации социальной сферы 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).		комфортных условий для предоставления услуг, например:	комфортные условия	баллов	баллов
			<ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) 	по 20 баллов за каждое условие	
			<ul style="list-style-type: none"> - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг 	100 баллов		

			посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы;- - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.	Время ожидания предоставления услуги. ^{2,}	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ³	- превышает установленный срок ожидания	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)
2.				- равен установленному сроку ожидания	10 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час)	20 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа)	40 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного	100 баллов	

² Показатель не применяется для оценки организаций в сфере культуры и образования – при расчете итогового значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» для данных организаций показатель (2.2) рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым показателям (2.1 и 2.3).

³ Перечень параметров оценки времени ожидания предоставления услуги для каждой сферы деятельности устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности. В случае неприменения одного из приведенных параметров (2.2.1 или 2.2.2) в расчете показателя 2.2 учитывается только один из них. Если применимы оба параметра (2.2.1 и 2.2.2), то значение показателя рассчитывается как средняя арифметическая величина их значений.

				срока ожидания не менее, чем на ½ срока		
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода работника на дом и пр.) ³	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
	Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K ²)	1,0				100 баллов Для расчета K ² пояснения в формуле 6
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов					
3.1	Оборудование помещений	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях	- отсутствуют условия	0 баллов	100 баллов

	<p>организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 организации социальной сферы. 		<p>организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<p>доступности для инвалидов</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов 	<p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	<p>Для расчета формула (3.1)</p>
3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти 	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2)</p>

	<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации 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. 		<p>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации 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. 	и более условий доступности	баллов	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью	0-100 баллов	100 баллов Для расчета

	общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).			услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		мула (3.3)
	Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K^3)	1,0				100 баллов Для расчета K^3 пояснения в формуле 6
4	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы					
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.1.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
4.2	Доля получателей услуг,	0,4	4.2.1.Удовлетворенность	число получателей	0-100 баллов	100 баллов

	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		Для расчета формула (4.2)
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость»		1,0				100 баллов Для

работников организаций социальной сферы» (К ⁴)						расчета К ⁴ пояснения в формуле 6
5	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг					
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационным и условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ⁴	0,2	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационным и условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)

⁴ Перечень параметров оценки организационных условий предоставления услуг для каждой сферы устанавливается в ведомственном нормативном акте об утверждении показателей независимой оценки качества уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим выработку государственной политики и нормативно-правовое регулирование в установленной сфере деятельности (для организаций в сфере охраны здоровья – «наличием и понятностью навигации внутри организации»; для организаций в сфере культуры, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы – «графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)»).

			социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K ⁵)		1,0				100 баллов Для расчета K ⁵ пояснения в формуле 6

3. Выборка исследования

№ п/п	Наименование медицинской организации	Адрес	Количество анкетированных	
			Амб.	Стац.
1.	ОГБУЗ «Клиническая больница скорой медицинской помощи»	214000, г. Смоленск, ул. Тенишевой, д. 9	50	100
2.	ОГБУЗ «Ярцевская центральная районная больница»	215800, Смоленская обл., г. Ярцево, ул. М. Горького, д. 34	50	100
3.	ОГБУЗ «Рославльская центральная районная больница»	216500, Смоленская область, г. Рославль, 4-й Красноармейский переулок, д. 6а	50	100
4.	ОГБУЗ «Руднянская центральная районная больница»	216790, Смоленская область, г. Рудня, ул. Пирогова, д. 2	50	70
5.	ОГБУЗ «Смоленский областной врачебно-физкультурный диспансер»	214004, г. Смоленск, ул. Кирова, д. 29 б		-
6.	ОГБУЗ «Угранская центральная районная больница»	215430, Смоленская область, пгт. Угра, ул. Ленина, 46		35
7.	ОГБУЗ «Хиславичская центральная районная больница»	216620, Смоленская область, п. Хиславичи, ул. Советская, д.115		50
8.	ОГБУЗ «Краснинская центральная районная больница»	216100, пгт. Красный, ул. Ленина, дом 25		50
9.	ОГБУЗ «Смоленский областной онкологический клинический диспансер»	214000, г. Смоленск, ул. Маршала Жукова, 19		100
10.	ОГБУЗ «Перинатальный центр»	214018, г. Смоленск, ул. Кирова, 47		50
11.	ОГБУЗ «Сычевская центральная районная больница»	215280, Смоленская область, г. Сычевка, ул. Рабочая, д. 4		30
12.	ОГБУЗ «Озерненская районная больница №1»	216239, Смоленская область, Духовщинский район, пос. Озерный, ул. Кольцевая, дом 35		30
13.	ОГБУЗ «Темкинская центральная районная больница»	Смол.обл., Темкинский р-н, с. Темкино, ул. Советская, д.24		30
14.	ОГБУЗ «Духовщинская центральная районная больница»	Смол. обл., г. Духовщина, ул. Советская, д.10		50
15.	ОГБУЗ «Гагаринская центральная районная больница»	215010, Смоленская область, г. Гагарин, ул. П. Алексеева д. 9		50
16.	ОГБУЗ «Холм-Жирковская центральная районная больница»	215650, Смоленская область, п.г.т. Холм-Жирковский, ул.		50

		К.Маркса, д. 1		
17.	ОГБУЗ «Смоленская центральная районная больница»	214050, Смоленская область, Смоленский р-н, д. Стабна, ул. Больничная, д. 6		70
18.	ОГБУЗ «Кардымовская центральная районная больница»	215850, Смоленская область, п. Кардымово, ул. Красноармейская, д. 22		50
19.	ОГБУЗ «Монастырщинская центральная районная больница»	216130, пгт. Монастырщина ул. Победы, д. 10		30
20.	ОГБУЗ «Новодугинская центральная районная больница»	215240, Смоленская обл. с. Новодурино ул. Чкалова д. 15		30
21.	ОГБУЗ «Шумячская центральная районная больница»	216410, Смоленская область, п. Шумячи, ул. Пионерская, д.1		30
22.	ОГБУЗ «Поликлиника №3»	214019,г.Смоленск,Трам вайный проезд,д.11		-
23.	ОГБУЗ «Поликлиника №6»	214000, Смоленская обл., г. Смоленск, ул. Коммунистическая, д. 5а		-
24.	ОГБУЗ «Поликлиника №7»	214006, г. Смоленск, Фрунзе, 74		-
25.	ОГБУЗ «Поликлиника №8»	214027, г. Смоленск, ул.Лавочкина,49		-
26.	ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1»	214012, Смоленская обл., г. Смоленск, ул. Беяева, д. 7		-
27.	ОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №3»	214031, г. Смоленск, 25 Сентября, д. 38 к. 1, д. 40		-
28.	ОГБУЗ «Детская стоматологическая поликлиника»	214000, г. Смоленск, ул. Октябрьской революции, д. 3		-
29.	ОГБУЗ «Детская клиническая больница»	214000, г. Смоленск, ул. Октябрьской революции, 16		50
30.	ОГБУЗ «Клиническая больница №1»	214006, г. Смоленск, ул. Фрунзе, д. 40		100
31.	ОГБУЗ «Смоленский областной клинический госпиталь для ветеранов войн»	214018, г. Смоленск, проспект Гагарина, д. 25		50
32.	ОГБУЗ «Стодолиценская центральная районная больница»	216470, Смоленская область, Починковский район, п. Стодолице, ул. Ленина, д. 26		25
33.	ОГБУЗ «Починковская центральная районная больница»	216450, г. Починок, ул. Кирова д.5		70
34.	ОГБУЗ «Рославльский	216500, Смоленская область, г. Рославль, ул.		30

	противотуберкулезный диспансер»	Пайтерова, д. 104		
35.	ОГБУЗ «Больница медицинской реабилитации»			70
	ИТОГО:		200	1500

4. Методы исследования (сбора данных)

Исследование проводится в соответствии с требованиями стандартов Госкомстата Российской Федерации, Института социологии РАН, соответствующих норм действующего законодательства, включая требования защиты персональных данных.

1. Сплошное обследование (мониторинг) содержания официальных сайтов организаций в сети Интернет, информационных стендов в помещениях организаций на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

2. Обследование условий оказания услуг медицинскими организациями.

3. Онлайн-опрос (интернет-опрос) представителей целевых групп и анкетирование непосредственно в организации. Опрос проводится анонимно, анонимность обеспечивается отсутствием сбора персональных данных.

5. Инструментарий исследования

Для реализации поставленных задач были разработаны:

- анкета для опроса получателей медицинских услуг, их законных представителей
- протокол (бланк) обследования медицинских организаций

Глава 2 Результаты исследования

1. Общий рейтинг

По результатам обследования, все организации получили общий балл свыше 80, что, согласно критериям сайта bus.gov.ru, соответствует оценке «отлично». Средний балл составил 93.

Таблица 1. Общий рейтинг

№ п/п	наименование	ОБ Щ.	КРИ Т.1	КРИ Т.2	КРИ Т.3	КРИ Т.4	КРИ Т.5
20	ОГБУЗ «Новодугинская центральная районная больница»	96,9	99,4	94,2	98,5	95,6	96,7
19	ОГБУЗ «Монастырщинская центральная районная больница»	95,6	99,2	90,5	91,7	98,0	98,8
2	ОГБУЗ «Ярцевская центральная районная больница»	95,3	99,7	91,3	96,9	95,6	92,9
7	ОГБУЗ «Хиславичская центральная районная больница»	95,2	99,4	93,8	89,6	98,1	94,8
13	ОГБУЗ «Темкинская центральная районная больница»	95,2	97,7	89,8	98,4	97,4	92,9
31	ОГБУЗ «Смоленский областной клинический госпиталь для ветеранов войн»	95,1	97,9	90,5	98,1	93,9	95,0
1	ОГБУЗ «Клиническая больница скорой медицинской помощи»	94,9	98,0	90,7	97,1	95,2	93,5
33	ОГБУЗ «Починковская центральная районная больница»	94,6	99,2	91,2	89,0	97,0	96,6
3	ОГБУЗ «Рославльская центральная районная больница»	94,3	99,1	93,3	88,6	95,6	94,6
4	ОГБУЗ «Руднянская центральная районная больница»	94,1	98,7	91,0	89,6	95,6	95,5
10	ОГБУЗ «Перинатальный центр»	93,6	96,3	89,1	96,6	94,8	91,3
35	ОГБУЗ «Больница медицинской реабилитации»	93,5	94,4	93,7	88,2	96,1	95,2
6	ОГБУЗ «Угранская центральная районная больница»	93,3	97,7	91,9	89,2	94,9	92,9
32	ОГБУЗ «Стодолиценская центральная районная больница»	92,9	98,0	87,5	90,2	94,6	94,4
21	ОГБУЗ «Шумячская центральная районная больница»	92,5	98,2	89,3	91,0	91,4	92,7
30	ОГБУЗ «Клиническая больница №1»	92,3	97,1	90,1	88,3	96,8	89,5
14	ОГБУЗ «Духовщинская центральная районная больница»	91,6	97,0	89,2	81,0	98,4	92,6
29	ОГБУЗ «Детская клиническая больница»	91,5	96,7	93,2	75,3	98,3	94,0
18	ОГБУЗ «Кардымовская центральная районная больница»	91,2	97,3	90,6	82,4	93,7	92,1
15	ОГБУЗ «Гагаринская центральная районная больница»	90,3	97,8	92,5	72,7	94,7	93,9
11	ОГБУЗ «Сычевская центральная районная больница»	90,1	98,9	88,5	77,6	94,8	90,9
34	ОГБУЗ «Рославльский противотуберкулезный	90,1	98,6	91,2	69,6	97,3	93,9

	диспансер»						
8	ОГБУЗ «Краснинская центральная районная больница»	89,7	96,5	89,5	75,1	94,2	93,3
12	ОГБУЗ «Озерненская районная больница №1»	89,5	96,9	90,7	78,5	88,6	92,8
16	ОГБУЗ «Холм-Жирковская центральная районная больница»	89,2	98,6	88,6	73,2	95,5	90,1
9	ОГБУЗ «Смоленский областной онкологический клинический диспансер»	88,4	96,8	89,7	73,7	92,3	89,7
17	ОГБУЗ «Смоленская центральная районная больница»	87,9	98,8	88,2	58,6	96,5	97,2
	ВСЕГО	92,55	97,92	90,73	85,14	95,37	93,62

Отметим организации – лидеры, которые получили более 95 баллов:

ОГБУЗ «Новодугинская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Монастырщинская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Ярцевская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Хиславичская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Темкинская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Смоленский областной клинический госпиталь для ветеранов войн»

2. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами¹: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей открытости и доступности составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Открытость и доступность информации» отражены в Таблице 2.

По критерию открытости и доступности информации, все организации получили отличные оценки – свыше 80 баллов. Средний балл составил 98 баллов.

Лидерами являются организации, получившие 99 баллов и более:

ОГБУЗ «Ярцевская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Хиславичская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Новодугинская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Монастырщинская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Починковская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Рославльская центральная районная больница»

Таблица 2. Открытость и доступность информации об организации

№ п/п	наименование	КРИ	ПОК	ПОК	ПОК
		Т.1	1.1	1.2	1.3
2	ОГБУЗ «Ярцевская центральная районная больница»	99,7	100,0	100,0	99,3
7	ОГБУЗ «Хиславичская центральная районная больница»	99,4	100,0	100,0	98,6
20	ОГБУЗ «Новодугинская центральная районная больница»	99,4	100,0	100,0	98,5
19	ОГБУЗ «Монастырщинская центральная районная больница»	99,2	100,0	100,0	97,9
33	ОГБУЗ «Починковская центральная районная больница»	99,2	100,0	100,0	97,9
3	ОГБУЗ «Рославльская центральная районная больница»	99,1	100,0	100,0	97,9
11	ОГБУЗ «Сычевская центральная районная больница»	98,9	100,0	100,0	97,3
17	ОГБУЗ «Смоленская центральная районная больница»	98,8	100,0	100,0	97,0
4	ОГБУЗ «Руднянская центральная районная больница»	98,7	100,0	100,0	96,6
16	ОГБУЗ «Холм-Жирковская центральная районная больница»	98,6	100,0	100,0	96,4
34	ОГБУЗ «Рославльский противотуберкулезный диспансер»	98,6	100,0	100,0	96,6
21	ОГБУЗ «Шумячская центральная районная больница»	98,2	100,0	100,0	95,6
1	ОГБУЗ «Клиническая больница скорой медицинской помощи»	98,0	100,0	100,0	94,9
32	ОГБУЗ «Стодолищенская центральная районная больница»	98,0	100,0	100,0	94,9
31	ОГБУЗ «Смоленский областной клинический госпиталь для ветеранов войн»	97,9	100,0	100,0	94,9
15	ОГБУЗ «Гагаринская центральная районная больница»	97,8	100,0	100,0	94,6
6	ОГБУЗ «Угранская центральная районная больница»	97,7	100,0	100,0	94,1
13	ОГБУЗ «Темкинская центральная районная больница»	97,7	100,0	100,0	94,2
18	ОГБУЗ «Кардымовская центральная районная больница»	97,3	100,0	100,0	93,3
30	ОГБУЗ «Клиническая больница №1»	97,1	100,0	100,0	92,7
14	ОГБУЗ «Духовщинская центральная районная больница»	97,0	100,0	90,0	100,0
12	ОГБУЗ «Озерненская районная больница №1»	96,9	100,0	100,0	92,2
9	ОГБУЗ «Смоленский областной онкологический клинический диспансер»	96,8	100,0	100,0	92,0
29	ОГБУЗ «Детская клиническая больница»	96,7	100,0	100,0	91,7
8	ОГБУЗ «Краснинская центральная районная больница»	96,5	100,0	100,0	91,2
10	ОГБУЗ «Перинатальный центр»	96,3	100,0	100,0	90,8
35	ОГБУЗ «Больница медицинской реабилитации»	94,4	100,0	100,0	86,0
		97,92	100	99,63	95,08

3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

- Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
- Время ожидания предоставления услуги (не применяется для организаций культуры).
- Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг» отражены в Таблице 3.

По критерию открытости и доступности информации, все организации получили отличные оценки – свыше 80 баллов. Средний балл составил 98 баллов.

Лидерами являются организации, получившие 92-94 балла:

ОГБУЗ «Новодугинская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Хиславичская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Больница медицинской реабилитации»

ОГБУЗ «Рославльская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Детская клиническая больница»

ОГБУЗ «Гагаринская центральная районная больница»

Таблица 3 Комфортность условий предоставления услуг

№ п/п	наименование	КРИ	ПОК	ПОК	ПОК
		Т.2	2.1	2.2	2.3
20	ОГБУЗ «Новодугинская центральная районная больница»	94,2	100,0	91,1	92,5
7	ОГБУЗ «Хиславичская центральная районная больница»	93,8	100,0	93,6	87,9
35	ОГБУЗ «Больница медицинской реабилитации»	93,7	100,0	92,9	88,6
3	ОГБУЗ «Рославльская центральная районная больница»	93,3	100,0	89,6	91,6
29	ОГБУЗ «Детская клиническая больница»	93,2	100,0	89,8	91,0
15	ОГБУЗ «Гагаринская центральная районная больница»	92,5	100,0	88,8	90,0
6	ОГБУЗ «Угранская центральная районная больница»	91,9	100,0	89,3	87,3
2	ОГБУЗ «Ярцевская центральная районная больница»	91,3	100,0	89,8	84,4
33	ОГБУЗ «Починковская центральная районная больница»	91,2	100,0	86,5	88,6
34	ОГБУЗ «Рославльский противотуберкулезный диспансер»	91,2	100,0	90,9	82,8
4	ОГБУЗ «Руднянская центральная районная больница»	91,0	100,0	87,6	86,4
1	ОГБУЗ «Клиническая больница скорой медицинской помощи»	90,7	100,0	87,9	85,2
12	ОГБУЗ «Озерненская районная больница №1»	90,7	100,0	85,8	88,1
18	ОГБУЗ «Кардымовская центральная районная больница»	90,6	100,0	88,3	84,4
19	ОГБУЗ «Монастырщинская центральная районная больница»	90,5	100,0	82,7	91,4
31	ОГБУЗ «Смоленский областной клинический госпиталь для ветеранов войн»	90,5	100,0	86,9	85,8
30	ОГБУЗ «Клиническая больница №1»	90,1	100,0	88,5	82,2
13	ОГБУЗ «Темкинская центральная районная больница»	89,8	100,0	87,8	82,3
9	ОГБУЗ «Смоленский областной онкологический клинический диспансер»	89,7	100,0	86,1	84,0
8	ОГБУЗ «Краснинская центральная районная больница»	89,5	100,0	85,1	85,0
21	ОГБУЗ «Шумяцкая центральная районная больница»	89,3	100,0	88,3	80,0
14	ОГБУЗ «Духовщинская центральная районная больница»	89,2	100,0	83,5	86,0
10	ОГБУЗ «Перинатальный центр»	89,1	100,0	87,6	80,1
16	ОГБУЗ «Холм-Жирковская центральная районная больница»	88,6	100,0	85,9	80,7
11	ОГБУЗ «Сычевская центральная районная больница»	88,5	100,0	83,9	83,1
17	ОГБУЗ «Смоленская центральная районная больница»	88,2	100,0	83,8	82,4
32	ОГБУЗ «Стодолиценская центральная районная больница»	87,5	100,0	83,4	80,4
	ВСЕГО	90,73	100	87,61	85,64

4. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов рассчитывается на основании следующих показателей:

Оборудование территории, прилегающей к 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 специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Обеспечение в 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 организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доступности для инвалидов составляет 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» отражены в Таблице 4.

По критерию доступности услуг для инвалидов, отличные оценки получили 18 организаций, хорошие – 8, удовлетворительную – 1. Отметим организации, набравшие более 95 баллов по данному показателю:

ОГБУЗ «Новодугинская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Темкинская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Смоленский областной клинический госпиталь для ветеранов войн»

ОГБУЗ «Клиническая больница скорой медицинской помощи»

ОГБУЗ «Ярцевская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Перинатальный центр»

Таблица 4 Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	наименование	КРИ	ПОК	ПОК	ПОК
		Т.3	3.1	3.2	3.3
20	ОГБУЗ «Новодугинская центральная районная больница»	98,5	100,0	100,0	95,0
13	ОГБУЗ «Темкинская центральная районная больница»	98,4	100,0	100,0	94,7
31	ОГБУЗ «Смоленский областной клинический госпиталь для ветеранов войн»	98,1	100,0	100,0	93,5
1	ОГБУЗ «Клиническая больница скорой медицинской помощи»	97,1	100,0	100,0	90,5
2	ОГБУЗ «Ярцевская центральная районная больница»	96,9	100,0	100,0	89,5
10	ОГБУЗ «Перинатальный центр»	96,6	100,0	100,0	88,5
19	ОГБУЗ «Монастырщинская центральная районная больница»	91,7	80,0	100,0	92,3
21	ОГБУЗ «Шумяцкая центральная районная больница»	91,0	100,0	80,0	96,7
32	ОГБУЗ «Стодолищенская центральная районная больница»	90,2	100,0	80,0	94,0
4	ОГБУЗ «Руднянская центральная районная больница»	89,6	100,0	80,0	92,0
7	ОГБУЗ «Хиславичская центральная районная больница»	89,6	100,0	80,0	92,1
6	ОГБУЗ «Угранская центральная районная больница»	89,2	100,0	80,0	90,7
33	ОГБУЗ «Починковская центральная районная больница»	89,0	100,0	80,0	90,0
3	ОГБУЗ «Рославльская центральная районная больница»	88,6	100,0	80,0	88,5
30	ОГБУЗ «Клиническая больница №1»	88,3	100,0	80,0	87,5
35	ОГБУЗ «Больница медицинской реабилитации»	88,2	100,0	80,0	87,3
18	ОГБУЗ «Кардымовская центральная районная больница»	82,4	80,0	80,0	88,1
14	ОГБУЗ «Духовщинская центральная районная больница»	81,0	80,0	80,0	83,3
12	ОГБУЗ «Озерненская районная больница №1»	78,5	60,0	80,0	95,0
11	ОГБУЗ «Сычевская центральная районная больница»	77,6	60,0	80,0	92,0
29	ОГБУЗ «Детская клиническая больница»	75,3	80,0	60,0	91,0
8	ОГБУЗ «Краснинская центральная районная больница»	75,1	80,0	60,0	90,3
9	ОГБУЗ «Смоленский областной онкологический клинический диспансер»	73,7	80,0	60,0	85,7
16	ОГБУЗ «Холм-Жирковская центральная районная больница»	73,2	80,0	60,0	84,0
15	ОГБУЗ «Гагаринская центральная районная больница»	72,7	100,0	40,0	89,0
34	ОГБУЗ «Рославльский противотуберкулезный диспансер»	69,6	60,0	60,0	92,1
17	ОГБУЗ «Смоленская центральная районная больница»	58,6	20,0	60,0	95,3
	ВСЕГО	85,14	87,41	79,26	90,69

5. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Оценка доброжелательности и вежливости сотрудников организаций рассчитывается на основании следующих показателей:

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доброжелательности и вежливости сотрудников – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» отражены в Таблице 5.

По критерию вежливости и доброжелательности, все организации, получили отличные оценки.

Лидируют организации, получившие более 87 баллов:

ОГБУЗ «Духовщинская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Детская клиническая больница»

ОГБУЗ «Хиславичская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Монастырщинская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Темкинская центральная районная больница»

ОГБУЗ «Рославльский противотуберкулезный диспансер»

ОГБУЗ «Починковская центральная районная больница»

Таблица 5 Доброжелательность и вежливость работников организации

№ п/п	наименование	КРИ Т.4	ПОК 4.1	ПОК 4.2	ПОК 4.3
14	ОГБУЗ «Духовщинская центральная районная больница»	98,4	100,0	96,0	100,0
29	ОГБУЗ «Детская клиническая больница»	98,3	100,0	97,0	97,7
7	ОГБУЗ «Хиславичская центральная районная больница»	98,1	100,0	95,2	100,0
19	ОГБУЗ «Монастырщинская центральная районная больница»	98,0	100,0	98,0	93,8
13	ОГБУЗ «Темкинская центральная районная больница»	97,4	100,0	96,7	93,8
34	ОГБУЗ «Рославльский противотуберкулезный диспансер»	97,3	98,9	94,3	100,0
33	ОГБУЗ «Починковская центральная районная больница»	97,0	94,4	98,0	100,0
30	ОГБУЗ «Клиническая больница №1»	96,8	97,8	96,5	95,5
17	ОГБУЗ «Смоленская центральная районная больница»	96,5	98,3	93,0	100,0
35	ОГБУЗ «Больница медицинской реабилитации»	96,1	95,8	94,3	100,0
2	ОГБУЗ «Ярцевская центральная районная больница»	95,6	94,0	96,5	96,9
3	ОГБУЗ «Рославльская центральная районная больница»	95,6	99,1	95,0	90,0
4	ОГБУЗ «Руднянская центральная районная больница»	95,6	98,0	93,0	96,0
20	ОГБУЗ «Новодугинская центральная районная больница»	95,6	97,2	93,3	97,1
16	ОГБУЗ «Холм-Жирковская центральная районная больница»	95,5	94,4	98,0	92,5
1	ОГБУЗ «Клиническая больница скорой медицинской помощи»	95,2	96,8	94,3	93,9
6	ОГБУЗ «Угранская центральная районная больница»	94,9	94,4	93,2	99,0
10	ОГБУЗ «Перинатальный центр»	94,8	97,7	92,5	93,8
11	ОГБУЗ «Сычевская центральная районная больница»	94,8	98,1	94,0	90,0
15	ОГБУЗ «Гагаринская центральная районная больница»	94,7	97,8	90,0	97,7
32	ОГБУЗ «Стодолиценская центральная районная больница»	94,6	95,0	93,0	96,9
8	ОГБУЗ «Краснинская центральная районная больница»	94,2	98,1	95,7	83,3
31	ОГБУЗ «Смоленский областной клинический госпиталь для ветеранов войн»	93,9	95,4	95,5	87,8
18	ОГБУЗ «Кардымовская центральная районная больница»	93,7	92,8	91,4	100,0
9	ОГБУЗ «Смоленский областной онкологический клинический диспансер»	92,3	95,8	92,3	85,3
21	ОГБУЗ «Шумячская центральная районная больница»	91,4	90,0	93,3	90,2
12	ОГБУЗ «Озерненская районная больница №1»	88,6	88,9	93,3	78,3
	ВСЕГО	95,37	96,62	94,57	94,43

6. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг рассчитывается на основании следующих показателей:

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

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей удовлетворённости – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» отражены в Таблице 9.

По данному критерию все организации получили отличные оценки.
Лидируют организации, набравшие более 95 баллов:

ОГБУЗ «Монастырщинская центральная районная больница»
ОГБУЗ «Смоленская центральная районная больница»
ОГБУЗ «Новодугинская центральная районная больница»
ОГБУЗ «Починковская центральная районная больница»
ОГБУЗ «Руднянская центральная районная больница»
ОГБУЗ «Больница медицинской реабилитации»
ОГБУЗ «Смоленский областной клинический госпиталь для ветеранов войн»

Таблица 6 Удовлетворенность условиями оказания услуг

№ п/п	наименование	КРИТ .5	ПОК5 .1	ПОК5 .2	ПОК5 .3
19	ОГБУЗ «Монастырщинская центральная районная больница»	98,8	100,0	96,3	99,0
17	ОГБУЗ «Смоленская центральная районная больница»	97,2	98,0	97,3	96,7
20	ОГБУЗ «Новодугинская центральная районная больница»	96,7	95,0	95,0	98,3
33	ОГБУЗ «Починковская центральная районная больница»	96,6	96,0	94,0	98,0
4	ОГБУЗ «Руднянская центральная районная больница»	95,5	93,0	94,0	97,5
35	ОГБУЗ «Больница медицинской реабилитации»	95,2	95,0	88,3	98,0
31	ОГБУЗ «Смоленский областной клинический госпиталь для ветеранов войн»	95,0	96,0	96,0	94,0
7	ОГБУЗ «Хиславичская центральная районная больница»	94,8	94,0	90,5	96,9
3	ОГБУЗ «Рославльская центральная районная больница»	94,6	94,0	94,5	95,0
32	ОГБУЗ «Стодолищенская центральная районная больница»	94,4	97,0	94,0	93,0
29	ОГБУЗ «Детская клиническая больница»	94,0	97,0	92,0	93,0
15	ОГБУЗ «Гагаринская центральная районная больница»	93,9	93,0	95,0	94,0
34	ОГБУЗ «Рославльский противотуберкулезный диспансер»	93,9	95,0	92,9	93,6
1	ОГБУЗ «Клиническая больница скорой медицинской помощи»	93,5	94,1	92,9	93,3
8	ОГБУЗ «Краснинская центральная районная больница»	93,3	97,0	89,3	92,7
2	ОГБУЗ «Ярцевская центральная районная больница»	92,9	94,0	88,5	94,0
6	ОГБУЗ «Угранская центральная районная больница»	92,9	94,5	93,2	91,8
13	ОГБУЗ «Темкинская центральная районная больница»	92,9	94,7	91,0	92,7
12	ОГБУЗ «Озерненская районная больница №1»	92,8	93,3	95,0	91,7
21	ОГБУЗ «Шумячская центральная районная больница»	92,7	90,0	95,0	93,3
14	ОГБУЗ «Духовщинская центральная районная больница»	92,6	94,3	90,7	92,3
18	ОГБУЗ «Кардымовская центральная районная больница»	92,1	94,4	92,1	90,7
10	ОГБУЗ «Перинатальный центр»	91,3	90,0	95,0	90,5
11	ОГБУЗ «Сычевская центральная районная больница»	90,9	89,0	91,0	92,0
16	ОГБУЗ «Холм-Жирковская центральная районная больница»	90,1	89,0	92,0	90,0
9	ОГБУЗ «Смоленский областной онкологический клинический диспансер»	89,7	90,0	93,7	88,0
30	ОГБУЗ «Клиническая больница №1»	89,5	92,0	89,5	88,0

Глава 3 Рекомендации по медицинским организациям

1.ОГБУЗ «Клиническая больница скорой медицинской помощи»

2. ОГБУЗ «Ярцевская центральная районная больница»

3. ОГБУЗ «Рославльская центральная районная больница»

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

4. ОГБУЗ «Руднянская центральная районная больница»

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

6. ОГБУЗ «Угранская центральная районная больница»

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

7. ОГБУЗ «Хиславичская центральная районная больница»

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

8. ОГБУЗ «Краснинская центральная районная больница»

Оборудовать санитарные помещения для инвалидов.

Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации

(цветовые табло, пиктограммы, разметка, в т.ч. сенсорная и др.)

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

9. ОГБУЗ «Смоленский областной онкологический клинический диспансер»

Оборудовать входную зону для инвалидов (пандусы, перила).

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

Улучшить состояние санитарно-гигиенических помещений и

гардероба.

10. ОГБУЗ «Перинатальный центр»

11. ОГБУЗ «Сычевская центральная районная больница»

Обеспечить возможность передвижения инвалидов внутри здания
(подъёмники, пандусы, лифты, расширенные дверные проёмы)

Оборудовать санитарные помещения для инвалидов.

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

12. ОГБУЗ «Озерненская районная больница №1»

Оборудовать санитарные помещения для инвалидов.

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

13. ОГБУЗ «Темкинская центральная районная больница»

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

14. ОГБУЗ «Духовщинская центральная районная больница»

Обеспечить дополнительный способ дистанционного взаимодействия – возможность заполнения анкеты для пользователя, страничку в социальной сети или иной.

Оборудовать санитарные помещения для инвалидов.

Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации
(цветовые табло, пиктограммы, разметка, в т.ч. сенсорная и др.)

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Сделать капитальный ремонт.

15. ОГБУЗ «Гагаринская центральная районная больница»

Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации
(цветовые табло, пиктограммы, разметка, в т.ч. сенсорная и др.)

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

Сделать ремонт в больнице. 16. ОГБУЗ «Холм-Жирковская
центральная районная больница»

Оборудовать санитарные помещения для инвалидов.

Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации
(цветовые табло, пиктограммы, разметка, в т.ч. сенсорная и др.)

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

17. ОГБУЗ «Смоленская центральная районная больница»

Обеспечить возможность передвижения инвалидов внутри здания
(подъёмники, пандусы, лифты, расширенные дверные проёмы)

Обеспечить наличие сменных кресел-колясок.

Оборудовать санитарные помещения для инвалидов.

Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации
(цветовые табло, пиктограммы, разметка, в т.ч. сенсорная и др.)

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

18. ОГБУЗ «Кардымовская центральная районная больница»

Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации
(цветовые табло, пиктограммы, разметка, в т.ч. сенсорная и др.)

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

19. ОГБУЗ «Монастырщинская центральная районная больница»

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

20. ОГБУЗ «Новодугинская центральная районная больница»

Оборудовать входную зону для инвалидов (пандусы, перила).

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

21. ОГБУЗ «Шумячская центральная районная больница»

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

29. ОГБУЗ «Детская клиническая больница»

Оборудовать входную зону для инвалидов (пандусы, перила).

Обеспечить наличие сменных кресел-колясок.

Обеспечить дублирование звуковой и зрительной информации (цветовые табло, пиктограммы, разметка, в т.ч. сенсорная и др.)

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

30. ОГБУЗ «Клиническая больница №1»

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

31. ОГБУЗ «Смоленский областной клинический госпиталь для ветеранов войн»

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

32. ОГБУЗ «Стодолиценская центральная районная больница»

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу.

Улучшить питание в стационаре.

33. ОГБУЗ «Починковская центральная районная больница»

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

34. ОГБУЗ «Рославльский противотуберкулезный диспансер»

Оборудовать входную зону для инвалидов (пандусы, перила).

Обеспечить наличие сменных кресел-колясок.

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

35. ОГБУЗ «Больница медицинской реабилитации»

Обеспечить дублирование текстовой информации шрифтом Брайля

Направить сотрудника для обучения сурдо- (тифлосурдо) переводу

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ

качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях

выберите медицинскую организацию

...

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

к врачу-терапевту участковому к врачу-педиатру участковому к врачу общей практики (семейному врачу) к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.)

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

да нет

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

да нет

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

да нет

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

да нет

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

да нет

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

да нет

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

да нет

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

да 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.)?

да нет

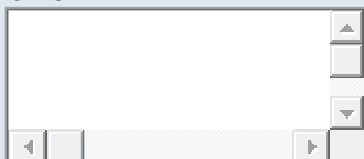
13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

да нет

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

нет да

Мы благодарим Вас за участие! Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите свои предложения



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

Пожалуйста, выберите медицинскую организацию...

1. Госпитализация была:

экстренная плановая

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

да нет

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

да нет

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

да нет

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

да нет

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

да нет

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

да 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.)?

да нет

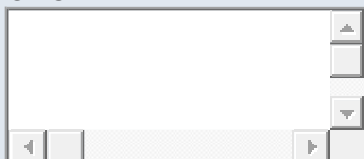
11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

да нет

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

нет да

Мы благодарим Вас за участие! Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите свои предложения



Государственный заказчик
Департамент Смоленской области
по здравоохранению

Исполнитель

Начальник Департамента

Генеральный директор

_____ Е.Н. Войтова
Соколова

_____ Л.Ю.