



Муниципальное автономное учреждение
«ГОРОДСКОЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР»
муниципального образования город Новороссийск

ОТЧЕТ

о результатах независимой оценки качества оказания
медицинских услуг организациями, работающими в сфере
здравоохранения МО город Новороссийск Краснодарского края



Новороссийск
2018 год

Содержание

Введение

1. Общая характеристика независимой оценки качества оказания услуг.

- 1.1. Цели и задачи независимой оценки.
- 1.2. Объекты независимой оценки учреждений.
- 1.3. Критерии независимой оценки учреждений.
- 1.4. Инструментарий исследования.
- 1.5. Порядок проведения мероприятий по сбору информации и инструментарий исследования (каналы получения информации).
- 1.6. Порядок анализа и интерпретации результатов независимой оценки.
- 1.7. Порядок проведения рейтингования качества работы организаций.

2. Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями выраженная в показателях

- 2.1. Оценка открытости и доступности информации о медицинской организации в амбулаторных условиях.
 - 2.1.2 Оценка открытости и доступности информации о медицинской организации в стационарных условиях.
- 2.2. Оценка комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в амбулаторных условиях.
 - 2.2.1. Оценка комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в стационарных условиях.
- 2.3. Оценка времени ожидания предоставления медицинской услуги в амбулаторных условиях.
 - 2.3.1. Оценка время ожидания в очереди при получении медицинской услуги в стационарных условиях.
- 2.4. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации в амбулаторных условиях.
 - 2.4.1. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации в стационарных условиях.
- 2.5. Оценка удовлетворенности оказанными услугами в медицинской организации в амбулаторных условиях.
 - 2.5.1. Оценка удовлетворенности оказанными услугами в медицинской организации в стационарных условиях.
- 2.6. Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания.

3. Рейтинги качества работы медицинских организаций.

4. Рекомендации для медицинских организаций по улучшению качества оказания услуг.

Введение

В соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 №956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет» специалистами МАУ «Городской информационный центр» в период с 17.12.2018 года по 25.12.2018 года была проведена независимая оценка качества оказания медицинских услуг организациями, работающими в сфере здравоохранения МО город Новороссийск.

1. Общая характеристика независимой оценки качества оказания услуг

В рамках независимой оценки осуществлен анализ качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения. Оценивалась информационная открытость, в т. ч. качество информирования через Интернет-сайты, доступность и комфортность условий получения социальных услуг, а также доброжелательность персонала.

Независимая оценка работы учреждений была проведена в двух кластерах услуг:

- предоставление медицинских услуг в амбулаторных условиях;
- предоставление медицинских услуг в стационарных условиях.

1.1. Цель и задачи независимой оценки

Цель: независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями проводится в целях повышения качества общественного контроля и предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Задачи: независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

- открытость и доступность информации о медицинской организации;
- комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;
- удовлетворенность оказанными услугами.

1.2. Объекты независимой оценки учреждений





Независимая оценка качества услуг проводилась в отношении четырех учреждений здравоохранения, расположенных на территории МО город Новороссийск.

Перечень учреждений здравоохранения подлежащих независимой оценке качества услуг

Таблица 1






№	Полное наименование организации	Условия	
		Амбулаторные	Стационарные
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	+	+
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	+	+
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»		+
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница »		+

Перечень сайтов:

-  <http://1poliklinika.ru/> Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1» УЗА;
-  <http://camb2.ru/> Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2» УЗА;
-  <http://detbolnvr.ru/> Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница» УЗА;
-  <http://www.gb3nvrsk.ru/> Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3» УЗА.

1.3 Критерии независимой оценки учреждений

Независимая оценка работы организаций здравоохранения проводилась по пяти основным блокам показателей. Оценивались:

-  открытость и доступность информации об организации;
-  комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья;
-  время ожидания в очереди при получении услуги;
-  доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
-  степень удовлетворенности качеством обслуживания в УЗ.

Проверка состояния деятельности организаций по данным группам критериев дает достаточные основания для оценки практики предоставления услуг учреждениями здравоохранения, позволяет выявить особенности организации предоставления услуг УЗ, сделать выводы о степени комфортности и доступности услуг для населения.

С целью расчета независимой оценки качества организации информирования граждан, в первую очередь использовалась открытая (общедоступная) информация о деятельности медицинских организаций, размещаемая на официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций, а также доступная непосредственно в организации здравоохранения.

1.4. Инструментарий исследования

В ходе сбора информации для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями использовались следующие методы исследования:

– опрос получателей услуг, посетителей организаций, а также их законных представителей – качественный метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, предпочтений и отношения к деятельности организации, предоставляющей услуги. В данном случае использовался вид опроса – анкетирование;

– исследование Интернет–сайтов организаций осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web–ресурса каждой организации, с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов; качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителей Интернет–сайта.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

– 4 опроса в форме анкетирования индивидуальных пользователей медицинских услуг;

– анализ сайтов каждой организации – 4 официальных сайта исследуемых медицинских учреждений.






1.5. Порядок проведения мероприятий по сбору информации и инструментарий исследования (каналы получения информации)

Организация анализа, в т. ч. контент-анализа официальных сайтов (кабинетное исследование). Оценка содержания и технологических характеристик веб-сайтов медицинских учреждений производилось дистанционным способом по заданным параметрам с использованием индикаторов наличия, полноты, актуальности, понятности и доступности материалов.

Организация опроса пользователей социальных услуг. Опрос пользователей производился методом анкетирования. Обобщение полученных данных проводилось на основе статистической группировки, построения таблиц, диаграмм, графиков для иллюстрации вычисления статистических величин. Обработка данных производилась с помощью ПО Vortex10.

1.6. Порядок анализа и интерпретации результатов независимой оценки

Обработанные данные заносятся в сводную таблицу «Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями» (приложение 1). Каждая организация по совокупности оценок показателей получает свою оценку коэффициентов. Результаты оценки объединяются в группы показателей, полученных с помощью разных методов исследования, по блокам общих критериев:






-  открытость и доступность информации об организации;
-  комфортность условий и доступность получения услуг;
-  время ожидания в очереди при получении услуг;
-  доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
-  степень удовлетворенности качеством обслуживания в УЗ.

1.7. Порядок проведения рейтингования качества работы организаций


Рейтинг качества работы медицинских организаций является основным результатом проводимой оценки. Рейтинги организаций формируются в соответствии с Перечнем исследованных организаций.

Формирование рейтингов осуществлялось, как правило, для однородных групп УЗ: учитывалась специфика функционирования организации (организации, обслуживающие особые группы клиентов, предоставление услуг происходит в условиях стационара, на дому или полустационарной формы оказания услуг). Однако в данном случае количество учреждений ограничено, поэтому был составлен общий рейтинг для исследуемых учреждений.

Критерии для составления рейтингов группируются с учетом общественной значимости:

-  рейтинг доступности и открытости информации;
-  рейтинг комфортности предоставления услуг в организациях;
-  рейтинг времени ожидания в очереди при получении услуг;
-  рейтинг оценки доброжелательности, вежливости и компетентности персонала организации с точки зрения общественных ожиданий.
-  рейтинг удовлетворенности качеством обслуживания в организации.

Блоки имеют разное максимальное количество баллов в зависимости от их общественной значимости. Организации получают свою оценку по каждому из 5-ти блоков, баллы суммируются. На основе количества полученных баллов составляется сводный рейтинг организаций. Нормативной правовой основой для проведения независимой оценки качества являются:

-  Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 г. № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

Федеральный закон № 256–ФЗ от 21 июля 2014 года «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (вместе с «Информацией, предоставляемой медицинскими организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»).

2. Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями выраженная в показателях

3.

2.1 Оценка открытости и доступности информации о медицинской организации в амбулаторных условиях

Показатель 1.1. для анализа: показатель рейтинга официальных сайтов для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет










За качество размещение информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет медицинские организации могли получить от 0 до 1 балла. В этой базе данных о каждом учреждении должны быть заполнены 4 раздела: «Контактная информация», «Услуги и работы», «Показатель деятельности» и «Отзывы о работе». По результатам проверки в целом ситуация обстоит неплохо. На сайте www.bus.gov.ru представлена информация обо всех учреждениях, участвовавших в аудите. Сравнительный анализ информации, размещенной на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), показал, что в основном она соответствует требованиям открытости и доступности.

Показатель 1.2. для анализа: полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации.

Показатель 1.2. – это соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации медицинского обслуживания в сети Интернет, приказу Министерства

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

Поставщики медицинских услуг должны формировать общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивать доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков медицинских услуг, в сети Интернет, в том числе на официальном сайте организации медицинского обслуживания. Поставщики медицинских услуг обязаны обеспечить открытость и доступность следующей информации:

- 1) о медицинской организации:
 -  полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;
 -  дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);
 -  структура и органы управления;
 -  режим и график работы;
 -  правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
 -  контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;
 -  график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;
- 2) об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- 3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;
- 4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;
- 5) о медицинской деятельности медицинской организации:
 -  о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);
 -  о видах медицинской помощи;
 -  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;

о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;

о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;

о правилах и сроках госпитализации;

о правилах предоставления платных медицинских услуг;

о перечне оказываемых платных медицинских услуг;

о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);

б) о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):

фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;

сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);

сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

график работы и часы приема медицинского работника;

7) о вакантных должностях;

8) о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

9) 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;

10) о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

11) 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;

12) об отзывах потребителей услуг;

13) иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Таким образом, по показателю 1.2 «Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации» сайты 2 поликлинических организаций на сегодня соответствуют требованиям законодательства, что оценивается в рамках экспертизы на **1 балл**. Однако следует отметить, что раздел «Отзывы о работе» не заполнен в МБУ «Амбулатория №2». На странице, предназначенной для отзывов, находится информация рекламного характера.

Показатель 1.3 для анализа: наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)

При анализе выявлено, что на сайте МБУ «Амбулатория №2» размещены формы для подачи электронного обращения и анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде), что оценивается в рамках экспертизы на **2 балла** во всех учреждениях. В МБУ «Городская поликлиника №1» анкеты для оценки качества оказания услуг в медицинской организации не найдено, кроме того, в МБУ «Поликлиника №1» не работает ссылка на независимую оценку качества оказания услуг медицинским учреждением, соответственно – **1 балл**.

Показатель 1.4. для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг (их законных представителей) выявил высокий уровень удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (таблица 2).

Степень удовлетворенности получателей медицинских услуг качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации

Таблица 2

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (в % от числа всех опрошенных)	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	100,0	5
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	100,0	5

Показатель 1.5 для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации.

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг (их законных представителей) выявил высокий уровень удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации. Оценка производилась от числа тех потребителей медицинских услуг, которые посещали сайт учреждения.

Сумма баллов по критерию «Открытости и доступности информации о медицинской организации в амбулаторных условиях».

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (в % от числа тех, кто посещал сайты учреждений)	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	100,0	5
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	100,0	5

2.1.2 Оценка открытости и доступности информации о медицинской организации в стационарных условиях.


Показатель 1.1 для анализа: показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет.


По показателю рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет медицинские организации могли получить от 0 до 1 балла. В этой базе данных о каждом учреждении должны быть заполнены 4 раздела: «Контактная информация», «Услуги и работы», «Показатель деятельности» и «Отзывы о работе». Сравнительный анализ информации, размещенной на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), показал, что она соответствует требованиям открытости и доступности.

Показатель 1.2. для анализа: полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации.

Показатель 1.2. – это соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации медицинского обслуживания в сети Интернет, Приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (вместе с «Информацией, предоставляемой медицинскими организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»).

1) Поставщики медицинских услуг должны формировать общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивать доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков медицинских услуг, в сети Интернет, в том числе на официальном сайте организации медицинского обслуживания. Поставщики медицинских услуг обязаны обеспечить открытость о медицинской организации:


 полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;


 дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);

 структура и органы управления;

 режим и график работы;

 правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;

 контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;


 график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;


2) об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;


3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;


4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;

5) о медицинской деятельности медицинской организации:


 наличия лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);


 видах медицинской помощи;


 возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;


 порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

и доступность следующей информации:

 о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;


 о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения

 медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;


 о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;

 о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;


 о правилах и сроках госпитализации;


 о правилах предоставления платных медицинских услуг;

 о перечне оказываемых платных медицинских услуг;

 о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);

б) о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):

 фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;

 сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);

📄 сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

📄 график работы и часы приема медицинского работника;

7) о вакантных должностях;

8) о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

9) 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;

10) о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

11) 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;

12) об отзывах потребителей услуг;

13) иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Таким образом, по показателю 1.2 «Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации» сайты 2 организаций стационарного медицинского обслуживания на сегодня соответствуют требованиям законодательства, что оценивается в рамках экспертизы на 1 балл.

Показатель 1.3. для анализа: наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)

При анализе выявлено, что на сайте городских больниц размещены форма для подачи электронного обращения и анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде), что оценивается в рамках экспертизы на 2 балла.

Показатель 1.4. для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации.

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг (их законных представителей) выявил высокий уровень удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (таблица 4). 2 организации оценены в рамках экспертизы на максимальные 5 баллов.

Степень удовлетворенности получателей медицинских услуг качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации

Таблица 4

№	Полное наименование организации	Доля респондентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (в % от общего числа опрошенных)	В баллах
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	100,0	5
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница »	100,0	5

Показатель 1.5. для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации.

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг (их законных представителей) выявил высокий уровень удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации.

Сумма баллов по критерию «Открытости и доступности информации о медицинской организации в стационарных условиях» представлена в таблице:

Таблица 5

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (в % от числа тех, кто посещал сайты)	В баллах
---	---------------------------------	--	----------

3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	100,0	5
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница»	100,0	5

В ходе экспертной оценки информационной среды учреждений было установлено, что руководители и сотрудники учреждений понимают необходимость выполнения требований российского законодательства об информационной доступности и открытости учреждений, ведут работу по формированию информационного пространства учреждения.

Сводные данные по показателю: «Оценка открытости и доступности информации о медицинской организации» в разрезе всех медицинских учреждений принявших участие в независимой оценке

Таблица 6

№	Показатели качества оказания медицинских услуг	В амбулаторных условиях		В условиях стационара	
		Поликлиника №1	Амбулатория №2	Городская больница №3	Детская городская больница
1.	Открытость и доступность информации о медицинской организации, максимальный количество баллов - 14				
	Медицинские учреждения				
1.1	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru).	1	1	1	1
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на ее официальном сайте.	1	1	1	1
1.3	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг.	1	2	2	2
1.4	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинского учреждения и порядке предоставления медицинских услуг, которая доступна в его помещениях.	5	5	5	5
1.5	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинского учреждения и порядке предоставления медицинских услуг, которая доступна на его официальном сайте.	5	5	5	5
	ИТОГО	13	14	14	14

2.2. Оценка комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в амбулаторных условиях.

Показатель 2.1. для анализа: доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию.

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг (их законных представителей) выявил, что более 90% потребителей услуг в исследуемых организациях медицинского обслуживания, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (таблица 7).

Потребители услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и Ф.И.О. врача) при первом обращении в медицинское учреждение

Таблица 7

№	Полное наименование организации	Доля респондентов, записавшихся на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных)	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	95,7	5
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	98,0	5

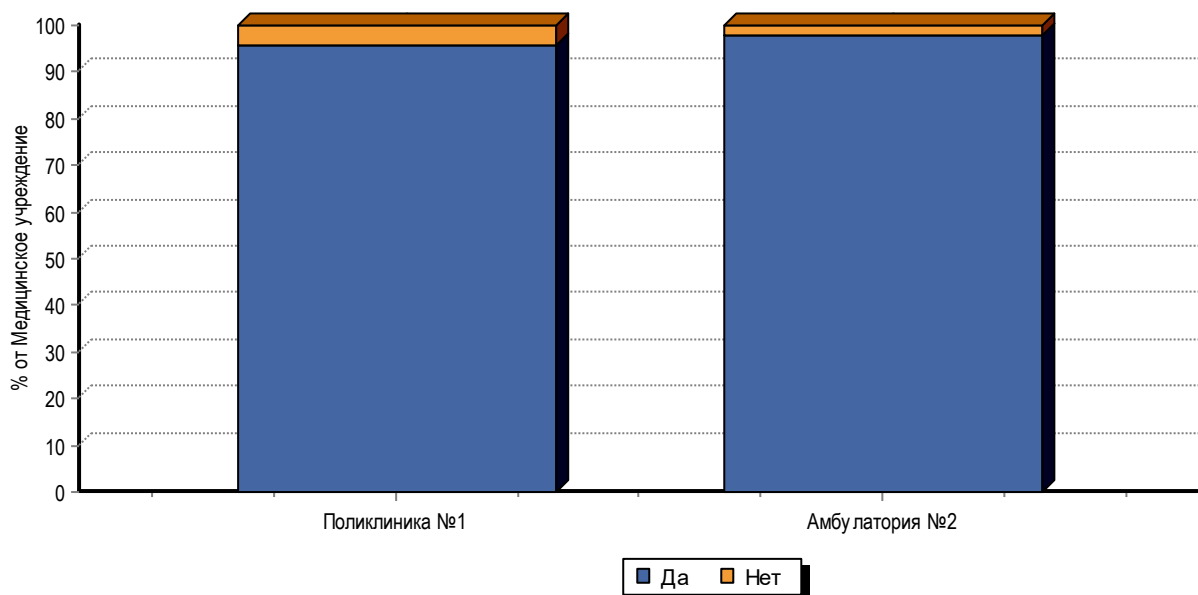
При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени и ФИО врача)

Таблица 7.1

Медицинское учреждение	При первом обращении в медицинскую организацию Вы сразу записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени и ФИО врача)		
	Да	Нет	ИТОГО:
Поликлиника №1	95,7	4,3	100,0
Амбулатория №2	98,0	2,0	100,0
ИТОГО:	96,9	3,1	100,0

*Коэффициент Phi [-1..+1]: -0,067, Вероятность ошибки (значимость): 0,509

Диаграмма 1



Показатель 2.2. для анализа: средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием.

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг (их законных представителей) выявил, что срок ожидания приема врача с момента записи на прием, во всех исследуемых медицинских организациях, у всех опрошенных респондентов составил менее $\frac{1}{2}$ срока относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Соответственно, все организации оценены в рамках экспертизы на максимальные 5 баллов.

Таблица 8

№	Полное наименование организации	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	3
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	4

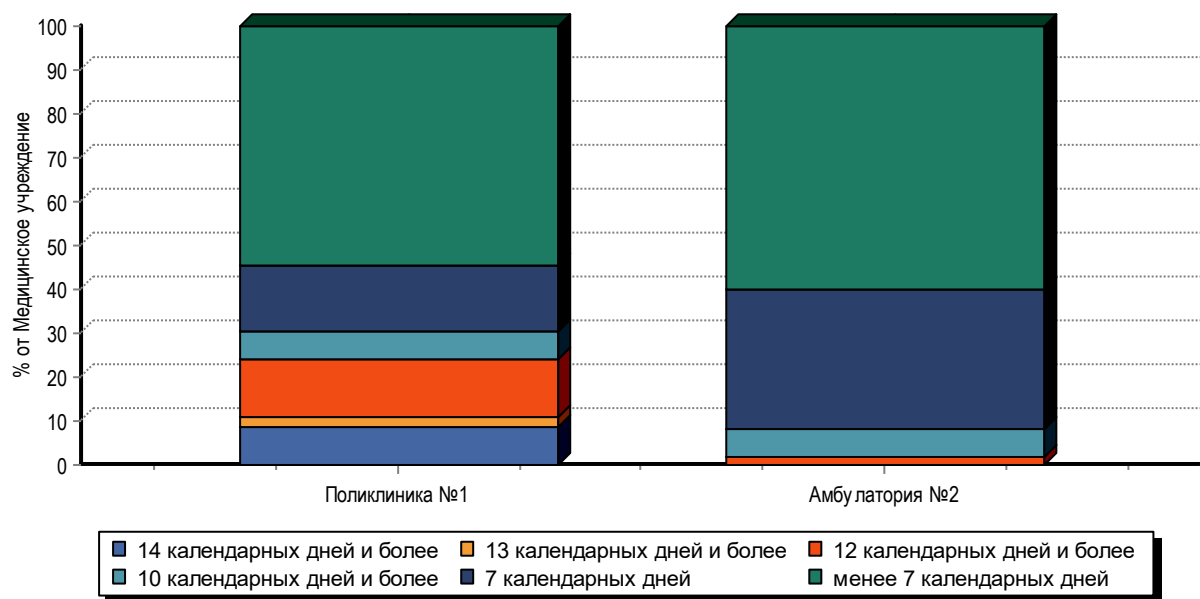
Назовите срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием? В разрезе исследуемых учреждений:

Таблица 8.1

Назовите срок ожидания приема у врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием?	Медицинское учреждение		
	Поликлиника №1	Амбулатория №2	ИТОГО:
14 календарных дней и более	8,7	0,0	4,2
13 календарных дней и более	2,2	0,0	1,0
12 календарных дней и более	13,0	2,0	7,3
10 календарных дней и более	6,5	6,0	6,3
7 календарных дней	15,2	32,0	24,0
менее 7 календарных дней	54,3	60,0	57,3
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0

*Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,359, Вероятность ошибки (значимость): 0,030

Диаграмма 2



Показатель 2.3. для анализа: доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг выявил наличие возможности записи на прием к врачу непосредственно по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично или лечащим врачом на приеме при посещении во всех организациях, чем активно пользуются получатели медицинских услуг. Наиболее популярными способами записи на прием к врачу являются: в регистратуре лично и по телефону. По показателю «Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении» медицинская организация могла получить максимум 4 балла (таблица 9).

Распределение баллов по показателю «Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении»

Таблица 9

№	Полное наименование организации	Сумма баллов (max)
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	4
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	4

Показатель 2.4. для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации.

Данный показатель оценивался на основе анкетного опроса получателей медицинских услуг, в организациях удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации более 75,0% получателей услуг. В основном

потребители услуг не удовлетворены отсутствием свободных мест ожидания, состоянием туалета, отсутствием питьевой воды.

Таблица 10

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных)	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	76,1	2
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	78,0	2

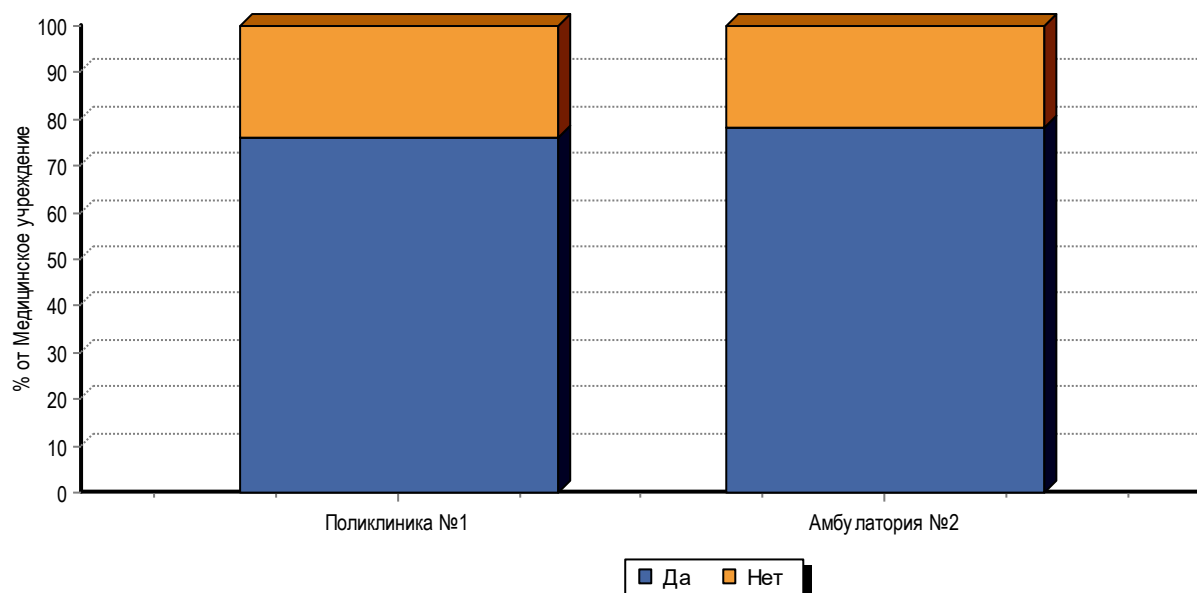
Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации? *

Таблица 10.1

Медицинское учреждение	Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Поликлиника №1	76,1	23,9	100,0
Амбулатория №2	78,0	22,0	100,0
ИТОГО:	77,1	22,9	100,0

*Коэффициент Phi [-1..+1]: -0,023, Вероятность ошибки (значимость): 0,824

Диаграмма 3



Показатель 2.5. для анализа: доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации.

По результатам анализа анкет, удовлетворены условиями пребывания в медицинских организациях 70,0–77,0% получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья (таблица 11).

Таблица 11

№	Полное наименование организации	Доля респондентов, с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных)	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	70,1	5
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	77,1	5

Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации? *
от общего числа пациентов (имеющих группу инвалидности)
исследуемых учреждений

Таблица 11.1

Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?	Вы удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Да	20,8	6,3	27,1
Нет	56,3	16,7	72,9
ИТОГО:	77,1	22,9	100,0

* Коэффициент Phi [-1..+1]: -0,002, Вероятность ошибки (значимость): 0,982

По итогам независимой оценки можно рекомендовать учреждениям продолжить работу по приведению учреждений в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

Сводные данные по показателю: «Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в амбулаторных условиях»

Таблица 12

2.	Показатели качества оказания медицинских услуг	Медицинские учреждения	
		Поликлиника №1	Амбулатория №2
		Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в амбулаторных условиях, максимальное количество баллов - 23	
2.1	Запись на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию	5	5
2.2.	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных	3	4

	территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)		
2.3	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.	4	4
2.4	Удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации	2	2
2.5	Удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации, лиц с ограниченными возможностями здоровья	5	5
	ИТОГО	19	20

2.2.1. Оценка комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в стационарных условиях.

Показатель 2.1. для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в приемном отделении медицинской организации

Данный показатель оценивался на основе анкетного опроса получателей медицинских услуг, во всех организациях потребители услуг в среднем удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении медицинской организации.

Таблица 13

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в приемном отделении медицинской организации (в % от общего числа)	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	92,2	5
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница »	100,0	5

Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?

Таблица 13.1

В какое медицинское учреждение Вы обращались?	Вы удовлетворены условиями пребывания в приемном отделении?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Городская больница №3	92,2	7,8	100,0
Детская городская больница	100,0	0,0	100,0
ИТОГО:	96,2	3,8	100,0

* Коэффициент Phi [-1..+1]: -0,203, Вероятность ошибки (значимость): 0,021

Показатель 2.2. для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации:

По результатам анализа анкет, абсолютное большинство пациентов удовлетворены питанием в исследуемых медицинских организациях.

Таблица 14

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации: (в % от общего числа опрошенных)	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	96,4	5
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница»	100,0	5

Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации? *

Таблица 14.1

В какое медицинское учреждение Вы обращались?	Удовлетворены ли Вы питанием во время пребывания в медицинской организации?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Городская больница №3	96,4	3,6	100,0
Детская городская больница	100,0	0,0	100,0
ИТОГО:	98,3	1,7	100,0

*Коэффициент Phi [-1..+1]: -0,142, Вероятность ошибки (значимость): 0,118

Показатель 2.3. для анализа: доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет.

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг выявил, что у 7,7% потребителей услуг (пациентов Городской больницы №3) возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет во время пребывания в стационаре для уточнения диагноза.

Таблица 15

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (в % от общего числа опрошенных)	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	95,4	2
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница»	100,0	3

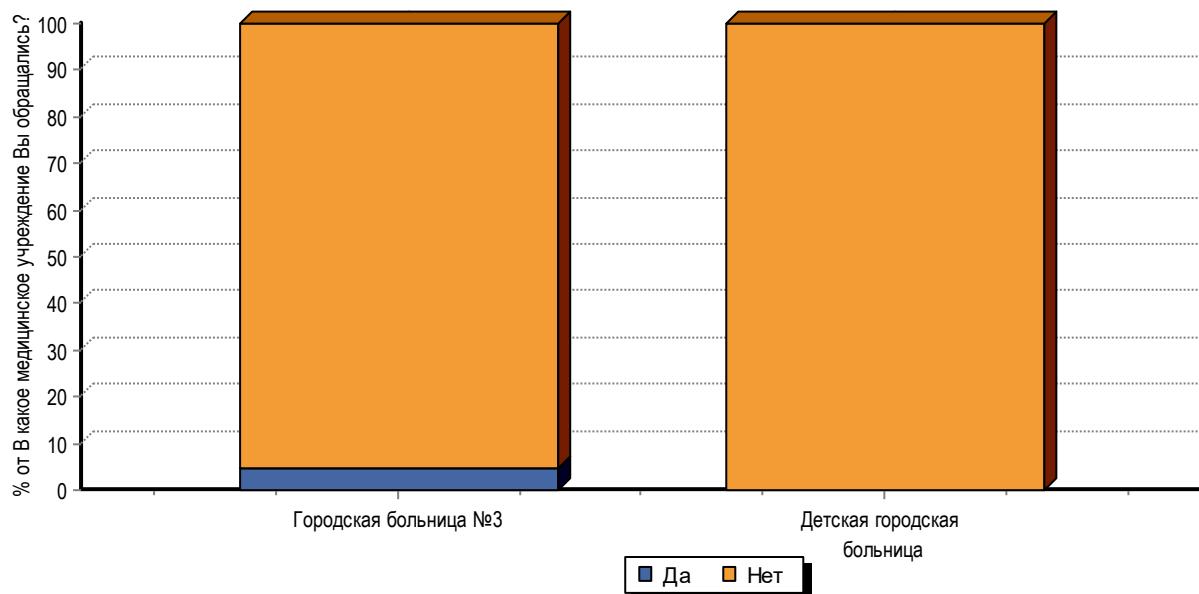
Возникла ли у Вас в период пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет? *

Таблица 15.1

В какое медицинское учреждение Вы обращались?	Возникла ли у Вас в период пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Городская больница №3	4,6	95,4	100,0
Детская городская больница	0,0	100,0	100,0
ИТОГО:	2,3	97,7	100,0

* Коэффициент Phi [-1..+1]: 0,155, Вероятность ошибки (значимость): 0,075

Диаграмма 4



Показатель 2.4. для анализа: доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет.

Таблица 16

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, у которых в период пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (в % от общего числа опрошенных)	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	95,1	3
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница»	100,0	3

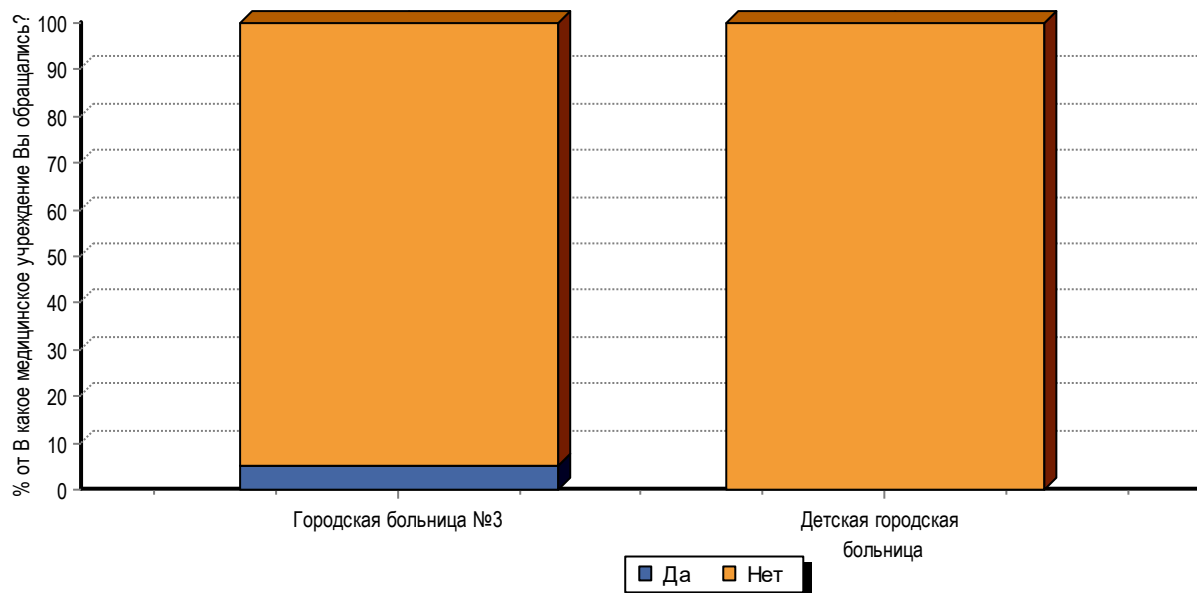
Возникла ли у Вас в период пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет? *

Таблица 16.1

В какое медицинское учреждение Вы обращались?	Возникла ли у Вас во время пребывания в стационаре необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Городская больница №3	4,9	95,1	100,0
Детская городская больница	0,0	100,0	100,0
ИТОГО:	2,3	97,7	100,0

*Коэффициент Phi [-1..+1]: 0,162, Вероятность ошибки (значимость): 0,066

Диаграмма 5



Показатель 2.5 для анализа: доля потребителей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации

Таблица 17

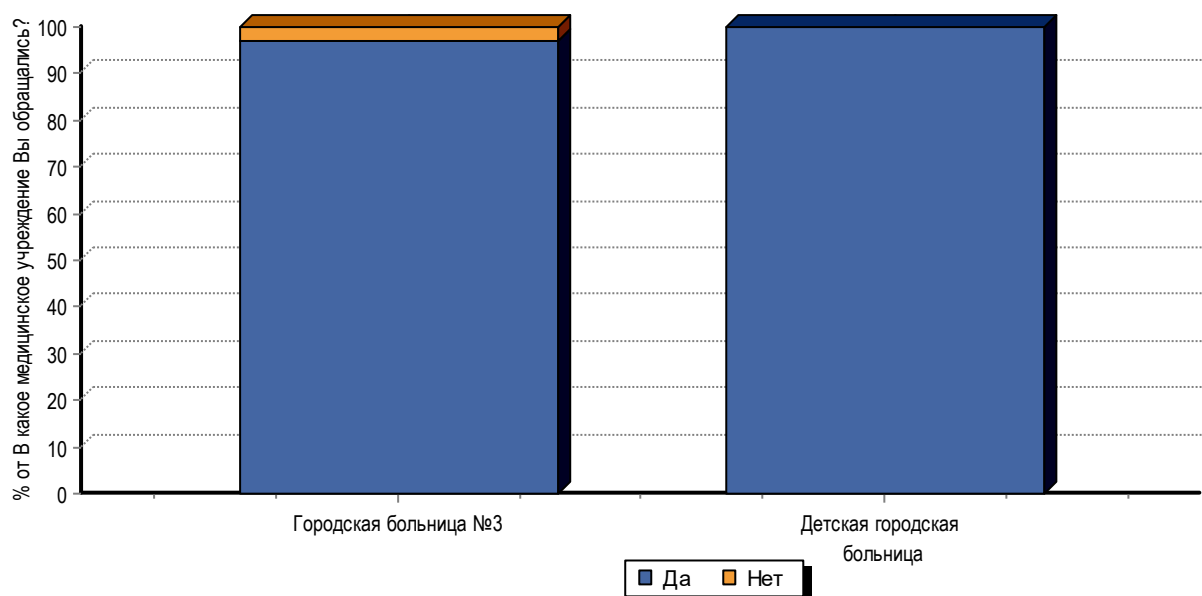
№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных)	В баллах
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	96,9	5
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница»	100,0	5

Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в УЗ? *

Таблица 17.1

В какое медицинское учреждение Вы обращались?	Удовлетворены ли Вы условиями пребывания в медицинской организации?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Городская больница №3	96,9	3,1	100,0
Детская городская больница	100,0	0,0	100,0
ИТОГО:	98,5	1,5	100,0

* Коэффициент Phi [-1..+1]: -0,126, Вероятность ошибки (значимость): 0,145



По результатам анализа анкет, абсолютное большинство получателей услуг, в том числе лица с ограниченными возможностями здоровья удовлетворены условиями пребывания в медицинских организациях.

Свод данных по показателю: «Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в стационарных условиях»

Таблица 18

2. Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в стационарных условиях, максимальное количество баллов – 21 балл			
№	Показатели качества оказания медицинских услуг	Медицинские учреждения	
		МБУ «Городская больница №3»	МБУ «Детская городская больница»
2.1	Удовлетворенность условиями пребывания в приемном отделении медицинской организации	5	5
2.2.	Удовлетворенность питанием в медицинской организации	5	5
2.3	Отсутствие необходимости оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет	2	3
2.4	Отсутствие необходимости оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	3	3
2.5	Удовлетворенность потребителей услуг, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	5	5
	ИТОГО	20	21

2.3. Оценка времени ожидания предоставления медицинской услуги в амбулаторных условиях.

Показатель 3.1. для анализа: средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг выявил, что срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование, во всех исследуемых медицинских организациях, у всех опрошенных респондентов составил менее ½ срока относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Таблица 19

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных сроками ожидания получения услуг (в % от числа тех, кому назначалось диагностическое обследование)	В баллах
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	97,8	3
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	90,0	3

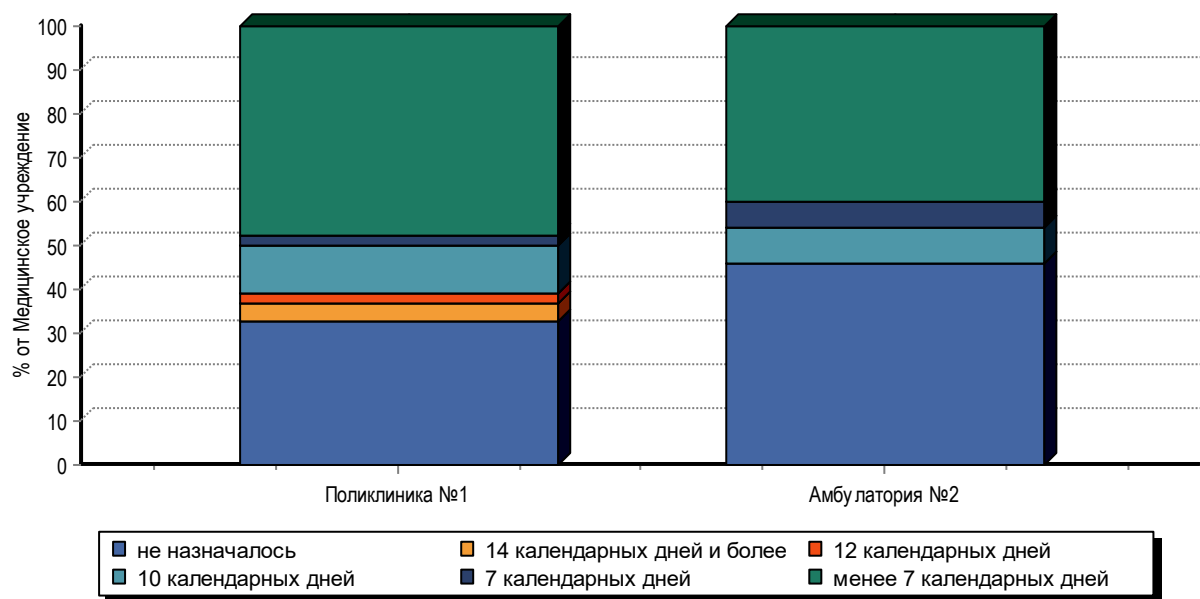
Ожидали ли Вы проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?

Таблица 19.1.

Вы ожидали проведения диагностического исследования (инструментального, лабораторного) с момента получения направления на диагностическое исследование?	Медицинское учреждение		
	Поликлиника №1	Амбулатория №2	ИТОГО:
Не назначалось	32,6	46,0	39,6
14 календарных дней и более	4,3	0,0	2,1
13 календарных дней	0,0	0,0	0,0
12 календарных дней	2,2	0,0	1,0
10 календарных дней	10,9	8,0	9,4
7 календарных дней	2,2	6,0	4,2
менее 7 календарных дней	47,8	40,0	43,8
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0

* Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,244, Вероятность ошибки (значимость): 0,333

Диаграмма 7



Показатель 3.2. для анализа: доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи.

Данный показатель оценивался с помощью анкетного опроса потребителей услуг. В среднем, 86,0% опрошенных получателей услуг врач принял во время, установленное по записи.

Таблица 20

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (в % от числа всех опрошенных)	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	82,6	3
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	90,0	4

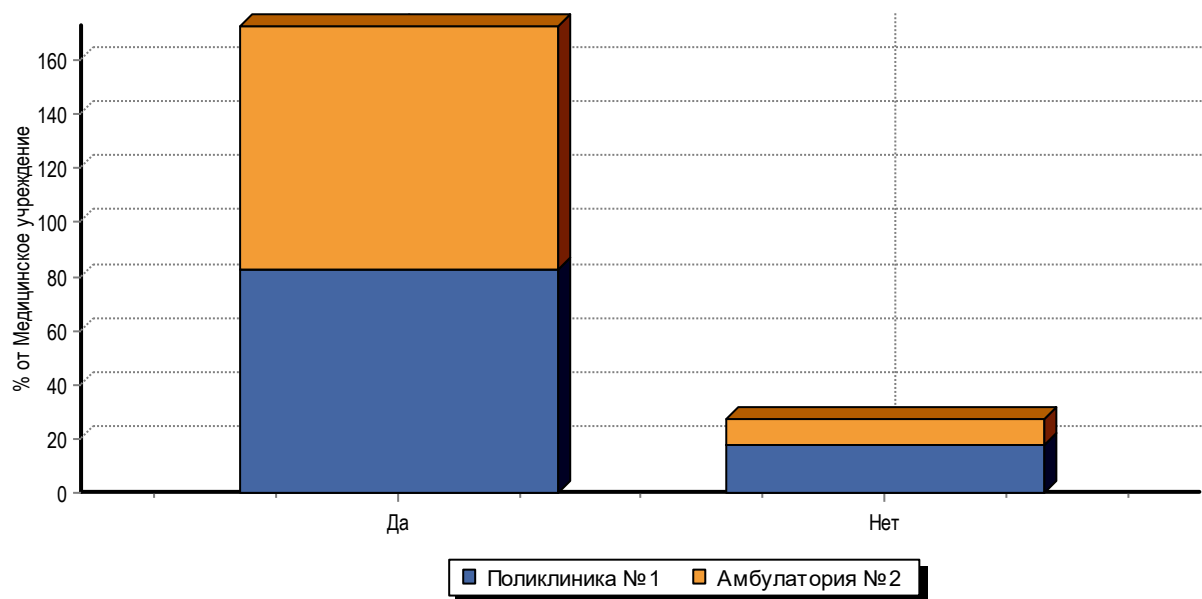
Врач принял Вас в установленное время? *

Таблица 20.1

Медицинское учреждение	Врач Вас принял в установленное время?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Поликлиника №1	82,6	17,4	100,0
Амбулатория №2	90,0	10,0	100,0
ИТОГО:	86,5	13,5	100,0

* Пропуски: 5 из 101 (5,0%)

** Коэффициент Phi [-1...+1]: -0,108, Вероятность ошибки (значимость): 0,290



Показатель 3.3. для анализа: доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи.

Данный показатель оценивался с помощью анкетного опроса потребителей услуг. В всех организациях диагностическое исследование выполнено во время.

Таблица 21

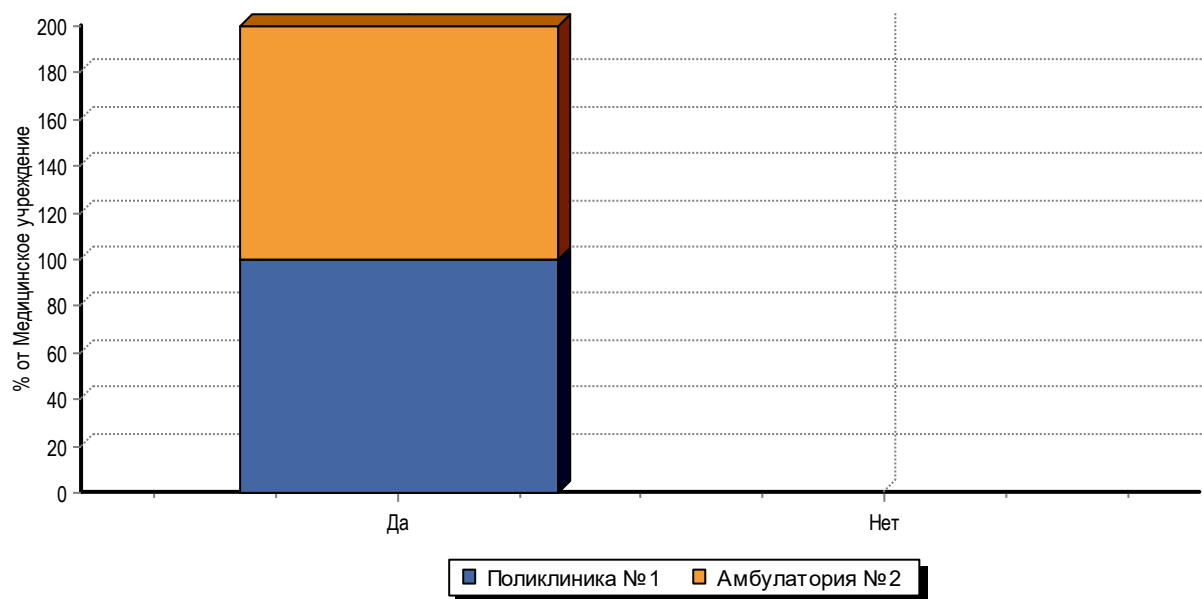
№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (в % от числа всех опрошенных)	В баллах
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	100,0	5
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	100,0	5

Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?

Таблица 21.1

Медицинское учреждение	Диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Поликлиника №1	100,0	0,0	100,0
Амбулатория №2	100,0	0,0	100,0
ИТОГО:	100,0	0,0	100,0

* Коэффициент Phi [-1..+1]: Нерасч., Вероятность ошибки (значимость): 1,000



Свод данных по показателю «**Время ожидания предоставления медицинской услуги в амбулаторных условиях**»

Таблица 22

3. Время ожидания предоставления медицинской услуги в амбулаторных условиях, максимальное количество баллов – 13 баллов			
№	Показатели качества оказания медицинских услуг	Медицинские учреждения	
		МБУ «Городская поликлиника №1»	МБУ «Амбулатория №2»
3.1	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	3	3
3.2.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи.	3	4
3.3	доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи.	5	5
ИТОГО		11	12

2.3.1. Оценка времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги в стационарных условиях.

Показатель 3.1. для анализа: среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации.

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг выявил, что среднее время ожидания в приемном отделении МБУ «Детская городская

больница», занимает не более 30 минут. В МБУ «Городская больница №3» среднее ожидание длится от 30 до 45 минут.

Таблица 23

№	Полное наименование организации	В баллах
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	4
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница»	5

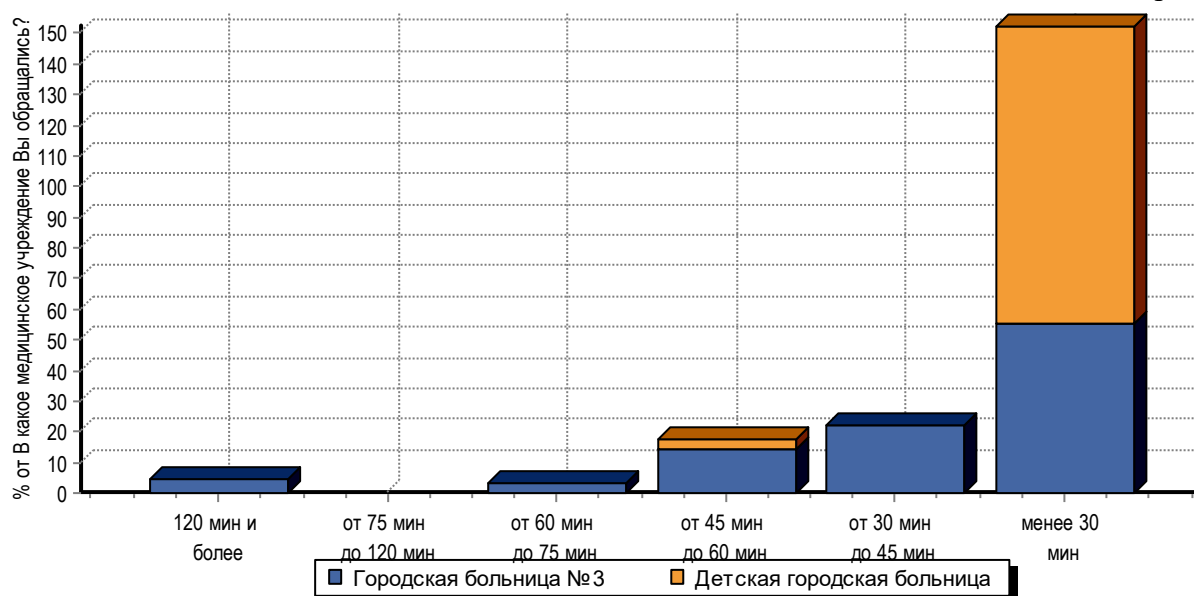
Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?

Таблица 23.1

Сколько времени Вы ожидали в приемном отделении?	В какое медицинское учреждение Вы обращались?		
	Городская больница №3	Детская городская больница	ИТОГО:
120 мин и более	4,8	0,0	2,4
от 75 мин до 120 мин	0,0	0,0	0,0
от 60 мин до 75 мин	3,2	0,0	1,6
от 45 мин до 60 мин	14,3	3,3	8,9
от 30 мин до 45 мин	22,2	0,0	11,4
менее 30 мин	55,6	96,7	75,6
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0

** Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,486, Вероятность ошибки (значимость): 0,000

Диаграмма10



Показатель 3.2. для анализа: средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию.

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг выявил, что срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию, у опрошенных респондентов составил менее ½ срока относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Таблица 24

№	Полное наименование организации	В баллах
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	5
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница»	5

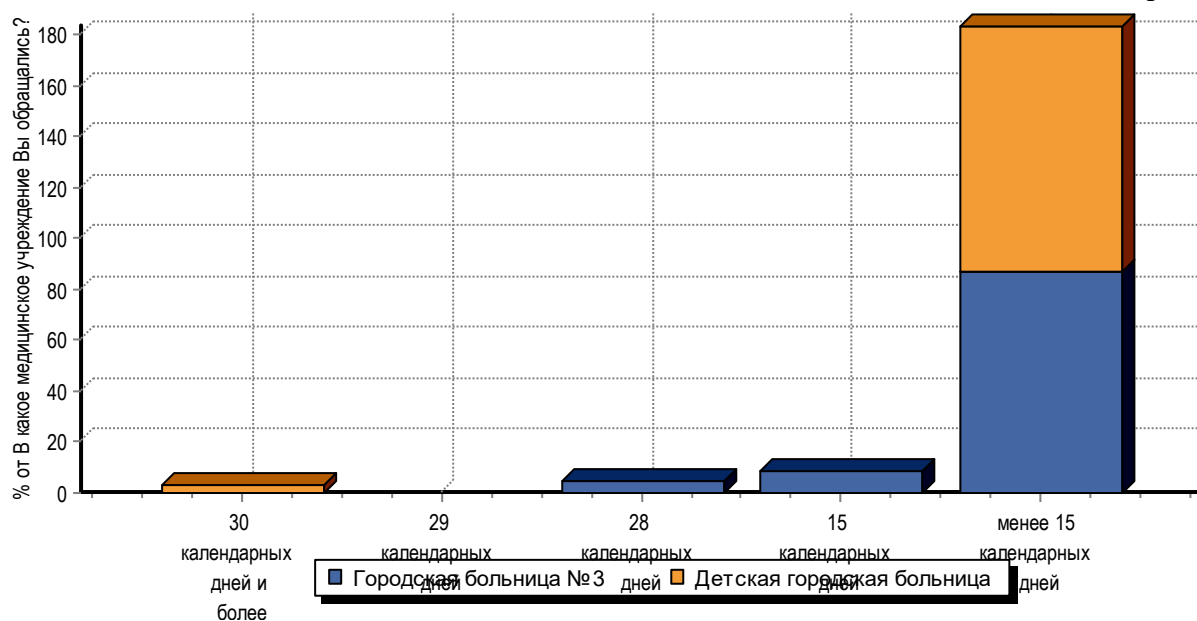
Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?

Таблица 24.1

Срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?	В какое медицинское учреждение Вы обращались?		
	Городская больница №3	Детская городская больница	ИТОГО:
30 календарных дней и более	0,0	3,4	1,4
29 календарных дней	0,0	0,0	0,0
28 календарных дней	4,4	0,0	2,7
15 календарных дней	8,9	0,0	5,4
менее 15 календарных дней	86,7	96,6	90,5
ИТОГО:	100,0	100,0	100,0

*Коэффициент V Крамера [0..1]: 0,275, Вероятность ошибки (значимость): 0,132

Диаграмма 11



Показатель 3.3. для анализа: доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации.

Данный показатель оценивался с помощью анкетного опроса потребителей услуг. Абсолютное большинство опрошенных были госпитализированы в назначенный срок госпитализации.

Таблица 25

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (в % от общего числа опрошенных)	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	98,2	5
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница»	100,0	5

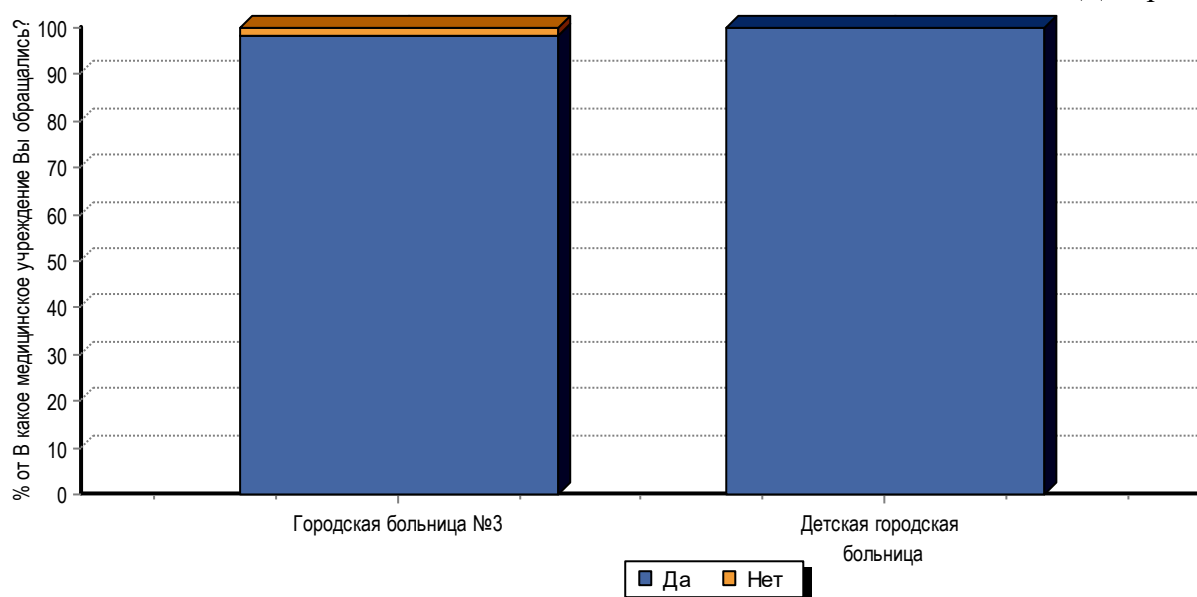
Вы были госпитализированы в назначенный срок? *

Таблица 25.1

В какое медицинское учреждение Вы обращались?	Вы были госпитализированы в назначенный срок?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Городская больница №3	98,2	1,8	100,0
Детская городская больница	100,0	0,0	100,0
ИТОГО:	98,9	1,1	100,0

*Коэффициент Phi [-1..+1]: -0,088, Вероятность ошибки (значимость): 0,391

Диаграмма 12



Свод данных по показателю «Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги в стационарных условиях»

Таблица 26

3. Время ожидания предоставления медицинской услуги в стационарных условиях, максимальное количество баллов – 15 баллов			
№	Показатели качества оказания медицинских услуг	Медицинские учреждения	
		МБУ «Городская больница №3»	МБУ «Детская городская больница»
3.1	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации	4	5
3.2.	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	5	5
3.3	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации	5	5
	ИТОГО	14	15

2.4. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации в амбулаторных условиях

Показатель 4.1. для анализа: доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.

Данный показатель оценивался на основе анкетного опроса получателей услуг медицинских организаций, 90,0% которых положительно оценили доброжелательность и вежливость работников медицинских организаций.

Получатели услуг, которые положительно оценивают доброжелательность и вежливость работников медицинской организации

Таблица 27

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (в % от числа всех опрошенных)	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	89,0	4
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	92,0	5

Показатель 4.2. для анализа: доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации.

Вопрос оценки уровня компетентности работников медицинской организации получателями услуг достаточно сложный. Оценка компетентности специалистов клиентами, безусловно, очень субъективна. При этом результаты опроса показали, что 92,6% опрошенных получателей услуг положительно оценили уровень компетентности медицинских работников организаций.

Получатели услуг, которые положительно оценивают компетентность медицинских работников медицинской организации

Таблица 27

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, которые положительно оценивают компетентность медицинских работников медицинской организации (в % от числа всех опрошенных)	В баллах
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	91,3	5
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	93,8	5

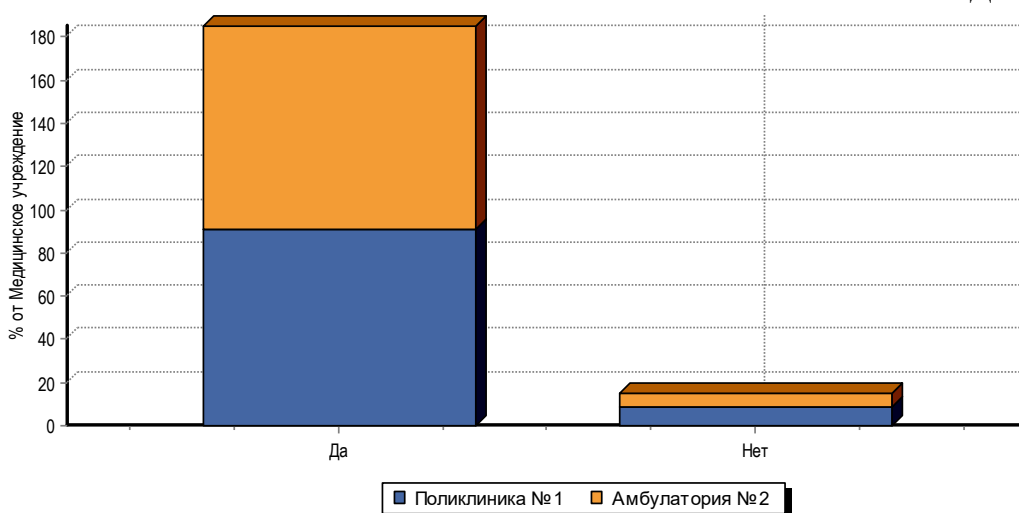
Удовлетворены ли Вы компетентностью врачей-специалистов? *

Таблица 27.1

Медицинское учреждение	Удовлетворены ли Вы компетентностью врачей-специалистов?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Поликлиника №1	91,3	8,7	100,0
Амбулатория №2	93,8	6,3	100,0
ИТОГО:	92,6	7,4	100,0

*Коэффициент Phi [-1..+1]: -0,047, Вероятность ошибки (значимость): 0,652

Диаграмма 13



Свод данных по показателю: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации в амбулаторных условиях»

Таблица 28

3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации в амбулаторных условиях, максимальное количество баллов – 10 баллов			
№	Показатели качества оказания медицинских услуг	Медицинские учреждения	
		МБУ «Городская поликлиника №1»	МБУ «Амбулатория №2»
4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	5	5
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	5	5
ИТОГО		10	10

2.4.1. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации в стационарных условиях

Показатель 4.1. для анализа: доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.

Данный показатель оценивался на основе анкетного опроса получателей услуг медицинских организаций, 100,0% которых положительно оценили доброжелательность и вежливость работников медицинской организации.

Получатели услуг, которые положительно оценивают доброжелательность и вежливость работников медицинской организации

Таблица 29

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (в % от общего числа опрошенных)	В баллах
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	100,0	5
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница »	100,0	5

Показатель 4.2. для анализа: доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации.

Результаты опроса показали, что 99,1% опрошенных получателей услуг положительно оценили уровень компетентности медицинских работников организаций.

Таблица 30

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (в % от общего числа опрошенных)	В баллах
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	98,5	5
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница »	100,0	5

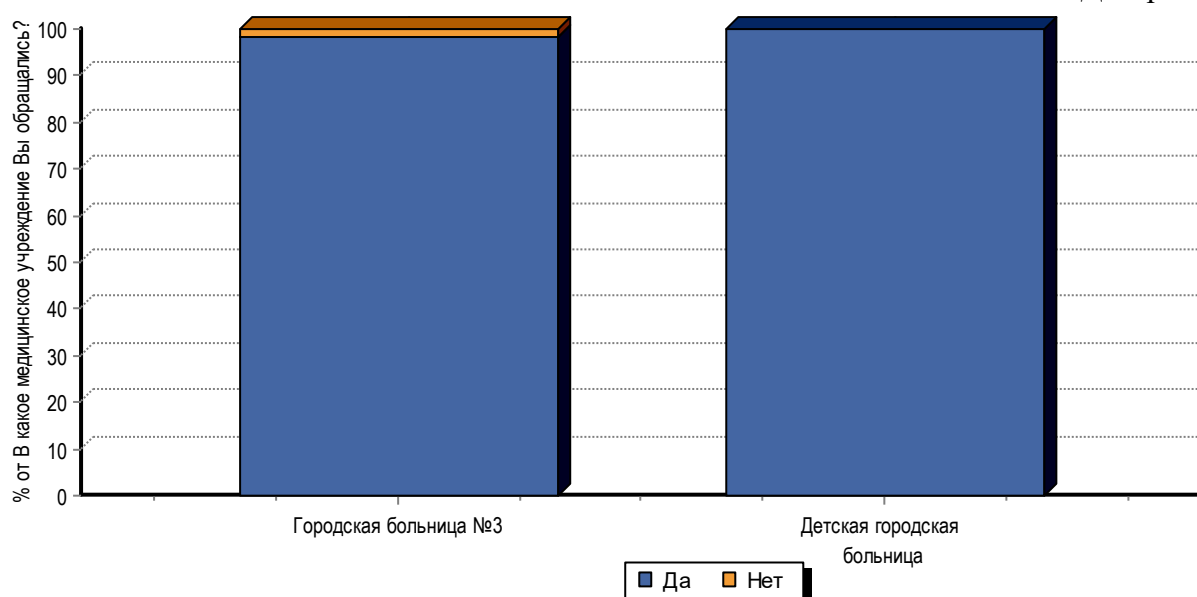
Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?

Таблица 30.1

В какое медицинское учреждение Вы обращались?	Удовлетворены ли Вы компетентностью медицинских работников медицинской организации?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Городская больница №3	98,5	1,5	100,0
Детская городская больница	100,0	0,0	100,0
ИТОГО:	99,2	0,8	100,0

* Коэффициент Phi [-1..+1]: -0,089, Вероятность ошибки (значимость): 0,305

Диаграмма 14



Свод данных по показателю: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации в стационарных условиях»

Таблица 31

4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации в стационарных условиях, максимальное количество баллов – 10 баллов			
№	Показатели качества оказания медицинских услуг	Медицинские учреждения	
		МБУ «Городская больница №3»	МБУ «Детская городская больница»
4.1	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	5	5
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	5	5
ИТОГО		10	10

2.5. Оценка удовлетворенности оказанными услугами в медицинской организации в амбулаторных условиях.

Показатель 5.1. для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами

Данный показатель оценивался с помощью анкетного опроса получателей услуг. В целом, 90% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством оказания услуг в медицинских организациях (таблица 20).

Получатели услуг, которые удовлетворены оказанными услугами

Таблица 32

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (в % от числа всех опрошенных)	В баллах
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	97,8	5
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	97,9	5

Вы удовлетворены оказанными услугами в данном УЗ? *

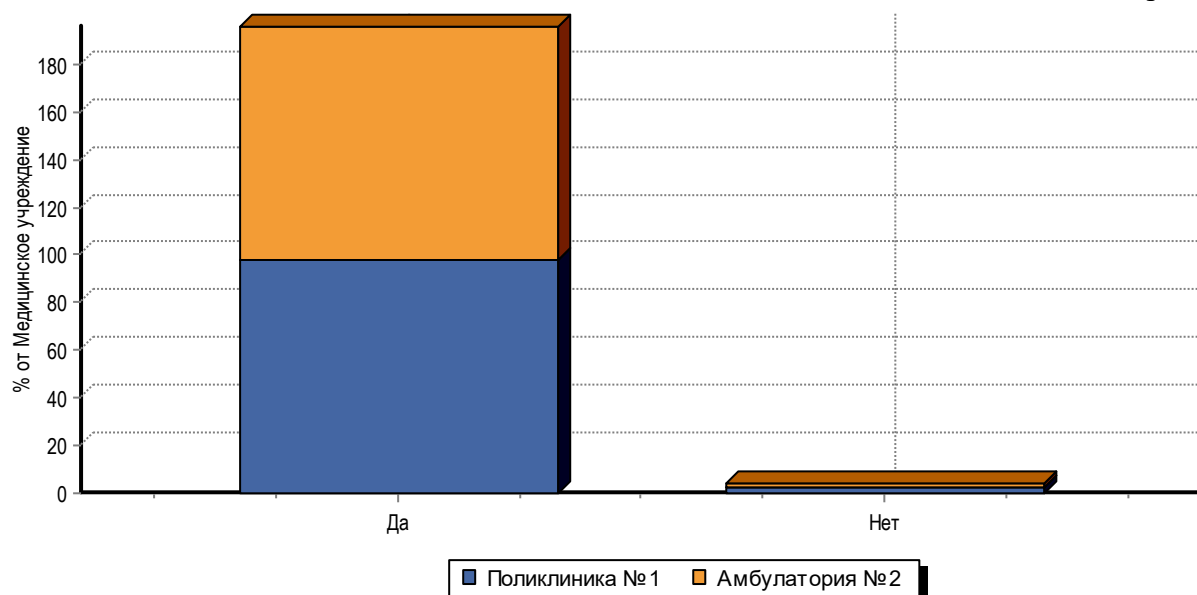
Таблица 32.1

Медицинское учреждение	14. Вы удовлетворены оказанными услугами в этой медицинской организации?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Поликлиника №1	97,8	2,2	100,0

Амбулатория №2	97,9	2,1	100,0
ИТОГО:	97,8	2,2	100,0

* Коэффициент Phi [-1..+1]: -0,002, Вероятность ошибки (значимость): 0,988

Диаграмма 15



Показатель 5.2. для анализа: доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

Данный показатель анализировался на основе данных анкет получателей услуг. Порекомендовали бы медицинскую организацию своим родственникам и знакомым 86,3% опрошенных получателей услуг. Очевидно, что получатели услуг положительно оценивают организации, в которых получают медицинские услуги и удовлетворены уровнем обслуживания в них (таблица 33). Ответ на данный вопрос отражает действительно степень удовлетворенности клиентами всем комплексом предоставляемых в учреждении услуг и отношением к клиентам со стороны персонала.

Таблица 33

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (в % от числа всех опрошенных)	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская поликлиника №1»	84,8	3
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Амбулатория №2»	88,2	4

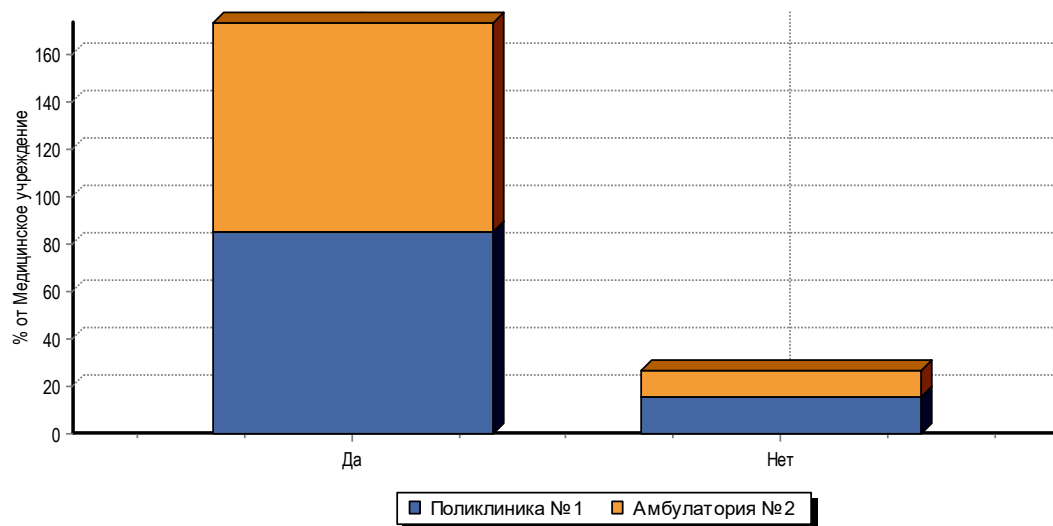
Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи? *

Таблица 33.1

Медицинское учреждение	15. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Поликлиника №1	84,8	15,2	100,0
Амбулатория №2	88,2	11,8	100,0
ИТОГО:	86,3	13,8	100,0

* Коэффициент Phi [-1..+1]: -0,050, Вероятность ошибки (значимость): 0,658

Диаграмма 16



Свод данных по показателю: «Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации в амбулаторных условиях»

Таблица 34

5. «Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации в амбулаторных условиях», максимальное количество баллов – 10 баллов			
№	Показатели качества оказания медицинских услуг	Медицинские учреждения	
		МБУ «Городская поликлиника №1»	МБУ «Амбулатория №2»
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	5	5
5.2	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	3	4
ИТОГО		8	9

2.5.1. Оценка удовлетворенности оказанными услугами в медицинской организации в стационарных условиях

Показатель 5.1. для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами.

Данный показатель оценивался с помощью анкетного опроса получателей услуг. 100,0% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством оказания услуг в медицинских организациях.

Таблица 35

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (в % от общего числа опрошенных)	В баллах
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	100,0	5
1	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница »	100,0	5

Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в данном УЗ?

Таблица 35.1

В какое медицинское учреждение Вы обращались?	Удовлетворены ли Вы оказанными услугами в этой медицинской организации?		
	Да	Нет	ИТОГО:
Городская больница №3	100,0	0,0	100,0
Детская городская больница	100,0	0,0	100,0
ИТОГО:	100,0	0,0	100,0

* Коэффициент Phi [-1..+1]: Нерасч., Вероятность ошибки (значимость): 1,000

Показатель 5.2. для анализа: доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

Данный показатель анализировался на основе данных анкет получателей услуг. Порекommenовали бы медицинскую организацию своим родственникам и знакомым 100,0% опрошенных получателей услуг. Очевидно, получатели услуг положительно оценивают организации, в которых получают медицинские услуги и абсолютно удовлетворены уровнем обслуживания в них.

Таблица 35

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных)	В баллах
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	100,0	5
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница »	100,0	5

Показатель 5.3. для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу.

Данный показатель анализировался на основе данных анкет получателей услуг. 100,0% опрошенных получателей услуг удовлетворены действиями персонала медицинской организации по уходу.

Таблица 35

№	Полное наименование организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (в % от общего числа опрошенных)	В баллах
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городская больница №3»	100,0	5
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Детская городская больница »	100,0	5

Свод данных по показателю: «Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации в стационарных условиях»

Таблица 36

5. Оценка удовлетворенности оказанными услугами в медицинской организации в стационарных условиях – 15 баллов			
№	Показатели качества оказания медицинских услуг	Медицинские учреждения	
		МБУ «Городская больница №3»	МБУ «Детская городская больница»
5.1	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	5	5
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	5	5
5.3	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу	5	5
	ИТОГО	15	15

2.6. Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания медицинских услуг организациями, работающими в сфере здравоохранения МО город Новороссийск, в ходе которой оценивалось качество оказания услуг 4 организаций медицинского обслуживания, отражают абсолютную удовлетворенность потребителей социальных услуг.

Общий (итоговый) балл, из возможных 70 баллов для 2 организаций, которые предоставляют услуги в амбулаторных условиях – 63 балла.

Общий (итоговый) балл, из возможных 75 баллов, для 2 организаций, которые предоставляют услуги в стационарных условиях 74 балла соответственно.

Общий (итоговый) балл по результатам независимой оценки качества оказания медицинских услуг

Таблица 27

№	Показатели качества оказания медицинских услуг	Макс. Количество баллов	В амбулаторных условиях		В условиях стационара	
			Медицинские учреждения			
			Поликлиника №1	Амбулатория №2	Городская больница №3	Детская городская больница
1.	Открытость и доступность информации о медицинской организации	14	13	14	14	14
2.	Оценка комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения	21-23	23 балла		21 балл	
			20	19	20	21
3.	Оценка времени ожидания предоставления медицинской услуги	13-15	13 баллов		15 баллов	
			11	12	14	15
4.	Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации	10	10	10	10	10
5.	Оценка удовлетворенности качеством оказанных услуг в медицинских организациях	10-15	10 баллов		15 баллов	
			8	9	15	15
ИТОГО	70-75	68 баллов		77 баллов		
		62	64	73	75	

Рекомендации для медицинских организаций по улучшения качества оказания услуг

1. Привести в полное соответствие информацию о деятельности организации медицинского обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (вместе с

«Информацией, предоставляемой медицинскими организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»).

2. Продолжить работу по приведению учреждений в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

3. Проводить работу в плановом режиме по информационной открытости деятельности организаций, в том числе ведение официальных сайтов, обеспечение наполненности последних актуальной информацией.

Директор



С.Г. Новиков

Начальник отдела



В.Е. Павлюк