

«ООО «АС»

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

Аналитический отчёт

2018



ООО «АС»

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
Глава 1 МЕТОДИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ	7
1. МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	7
Основные целевые установки исследования.....	7
Выборка исследования	8
Перечень показателей аудита сайтов организаций здравоохранения:	9
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.....	14
Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка	14
1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации».....	14
2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, сличая время ожидания предоставления медицинской услуги»	14
3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»	15
4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	15
5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	16
2. МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ	17
3. ОБРАБОТКА, АНАЛИЗ ДАННЫХ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТЧЁТНОЙ ИНФОРМАЦИИ.....	19
ПРИЛОЖЕНИЕ. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ	21

1.	АНКЕТА (АМБУЛАТОРНАЯ ФОРМА).....	42
2.	АНКЕТА (СТАЦИОНАР)	47

ВВЕДЕНИЕ

Охрана здоровья граждан является одной из наиболее важных задач в любом государстве. Указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 года N 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, 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 вмешательства, 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.

В 2018 году в Сахалинской области была проведена оценка доступности и качества государственных и муниципальных услуг (поквартирный опрос), которая выявила уровень удовлетворённости качеством услугам здравоохранения в г. Южно-Сахалинске на уровне 33% и доступностью на уровне 27. Однако проведённое нами исследование, уже

непосредственно в медицинских организациях, показало гораздо более высокий уровень удовлетворённости – на уровне 80%.

Такая разница в показателях обусловлена тем, что при проведении поквартирного опроса по общей репрезентативной выборке опрашиваются те граждане, которые не являются актуальными получателями услуг системы здравоохранения. Своё представление об услугах здравоохранения они строят на основании предыдущего опыта обращений в медицинские организации (зачастую – несколько лет назад), опыта родных и знакомых, тоже не всегда актуального, репортажей в СМИ, постов в блогах и других источников сомнительной актуальности и/или достоверности.

В нашем исследовании мы выявляли удовлетворённость актуальных получателей услуг здравоохранения в момент получения услуги. И это дало возможность, во-первых, отобрать тех респондентов, которые осведомлены о получении медицинских услуг здесь и сейчас и из первоисточника. А во-вторых, опрос в медицинской организации позволил пациентам абстрагироваться от прошлого опыта и оценить ту услугу, которую они получают сейчас.

Глава 1 МЕТОДИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

1.МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Основные целевые установки исследования

Цели и задачи исследования:

- оценить полноту, актуальность, понятность информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций, 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
- путем анкетирования потребителей медицинских услуг выявить уровень удовлетворенности населения качеством оказания медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 13 июля 2018 г. № 442 "Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети "Интернет"
- составить рейтинг медицинских учреждений в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений оказывающих услуги в сфере здравоохранения, согласно перечню критериев, указанных в Приказе Министерства здравоохранения РФ от 4 мая 2018 г. № 201н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка", разделив на группы: медицинские организации, оказывающие только амбулаторную или стационарную помощь.

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.

Выборка исследования

Основной репрезентирующий признак единицы генеральной совокупности: **пациент** (за последние 12 месяцев) хотя бы одного из ГБУЗов, указанных в перечне данного исследования.

Для опроса в *стационарах* отбиралось число пациентов, находящихся на лечении в **стационарах**. Это число выражается в количестве коек во всех ГБУЗ, указанных ГБУЗ «СОМИАЦ» на 1 января 2017г.

При определении генеральной совокупности по *амбулаторному* приему использовалась **мощность** лечебных учреждений, выраженная в количестве пациентов, принимаемых организацией в день (на 1 января 2017г.)

В каждом медицинском учреждении опрашивалось 100 пациентов, далее количество респондентов перевзвешивалось в соответствии с мощностью учреждений.

Для обеспечения объективности результатов запрещено использовать в качестве единиц выборочной совокупности сотрудников системы здравоохранения.

Перечень показателей аудита сайтов организаций

здравоохранения:

Аудит сайта осуществлялся в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 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"

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 в 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.

Используемые в работе шкалы по каждому из перечисленных показателей:

Шкала наличия и полноты информации:

2 Информация присутствует полностью

1 Информация присутствует частично

0 Информация отсутствует

Шкала доступности информации

2. Информация легко доступна, удобная система навигации

1. Информация находится с трудом

0. Информация недоступна или отсутствует

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ показателя	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

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

№ показателя	Показатели
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - обеспечение лечебно-охранительного режима; - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)

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

3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ показателя	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений
3.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

№ показателя	Показатели
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в %

от общего числа опрошенных получателей услуг)

5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ показателя	Показатели
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

2.МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

Методика сбора данных:

1. Кабинетные исследования (анализ содержания официальных сайтов медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке);
2. Количественное исследование (анкетирование потребителей медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке, методом Face-to-face (личное интервью) с использованием планшета.

Объём выборки:

- 20 сайтов, принадлежащих медицинским организациям, участвующих в независимой оценке;
- не менее 2000 интервью (заполненных анкет) во всех медицинских организациях, участвующих в независимой оценке.

Перечень организаций, участвующих в независимой оценке:

1. ГБУЗ «Сахалинская областная клиническая больница»;
2. ГБУЗ «Областная детская больница»;
3. ГБУЗ «Сахалинский областной онкологический диспансер»;
4. ГКУЗ «Сахалинский областной противотуберкулезный диспансер»;
5. ГБУЗ «Сахалинский областной кожно-венерологический диспансер»;
6. ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»;
7. ГБУЗ «Сахалинская областная стоматологическая поликлиника»;
8. ГБУЗ «Сахалинский областной центр по профилактике и борьбе со СПИДом»;
9. ГБУЗ «Сахалинский областной врачебно-физкультурный диспансер»;
10. ГБУЗ «Южно-Сахалинская городская больница им. Ф. С. Анкудинова»;
11. ГБУЗ «Городской родильный дом города Южно-Сахалинска»;
12. ГБУЗ «Южно-Сахалинская детская городская поликлиника»;
13. ГБУЗ «Консультативно-диагностический центр города Южно-Сахалинска»;

- 14.ГБУЗ «Городская поликлиника №2 города Южно-Сахалинска»;
- 15.ГБУЗ «Городская поликлиника №4 города Южно-Сахалинска»;
- 16.ГБУЗ «Городская поликлиника №6 города Южно-Сахалинска»;
- 17.ГБУЗ «Синегорская участковая больница»;
- 18.НУЗ «Дорожная больница на ст. Южно-Сахалинск ОАО «РЖД»
19. ООО «Консилиум»
20. ООО «Белая роза»

3. ОБРАБОТКА, АНАЛИЗ ДАННЫХ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТЧЁТНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Опрос проводится на планшетах с использованием программы SimpleForms. После заполнения анкет массив переводится в формат xls. Далее производятся:

Статистическая обработка данных анкет в формате Excel с подсчетом абсолютных и относительных значений по каждому вопросу в отдельности по каждой медицинской организации и в целом по учреждениям здравоохранения;

Формирование сводных результатов с балльными оценками по каждой медицинской организации с учетом оказания услуг в амбулаторных и стационарных условиях в формате Excel;

Формирование рейтингов медицинских организаций на основании балльных оценок по каждой медицинской организации.

Подготовка и утверждение аналитического отчета у Заказчика;

Подготовка электронной презентации, отражающей результаты анкетирования;

Подписание Акта приема-передачи оказанных услуг.

По итогам исследования Заказчику предоставляются следующие документы:

Файлы-массивы с введенными данными (в электронном виде) по результатам кабинетного и количественного исследований.

- Итоговый отчет в соответствии с требованиями, указанными в пункте 6.9, должен включать, в том числе разработанное линейное распределение, построенные графики, таблицы, диаграммы (в случае необходимости и по согласованию с заказчиком). Анализ результатов, должен быть проведен с использованием современных методов.
- Промежуточные акты учета оказанных услуг
- Бланки анкет с заполненной информацией.
- Маршрутные листы.

Требования к отчёту:

итоговый отчет должен включать:

- рейтинг медицинских организаций по оценке размещенной информации на официальных сайтах в сети Интернет,

- рейтинг медицинских организаций с разбивкой по группам медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь только на амбулаторном этапе или медицинских организаций (согласно перечню критериев, указанных в Приказе Министерства здравоохранения РФ от 4 мая 2018 г. № 201н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка”)

- сводный анализ по результатам количественного и кабинетного исследования работы и официальных сайтов медицинских организаций.

Документ должен быть представлен в бумажном, сброшюрованном (формата А4) и электронном видах и должен включать как текстовые комментарии, так и статистические таблицы (графики, диаграммы и пр.).

Глава 2 Рейтинги медицинских организаций

1.Общий рейтинг

По результатам обследования, все организации получили отличные оценки – от 82 до 97 баллов. Снижение общего показателя по сравнению с максимальными баллами в основном обусловлено критерием №3 – условия для инвалидов, по данному критерию преобладают хорошие оценки.

№ п/п	наименование	ОБЩ. ПОК.	КРИТ .1	КРИТ .2	КРИТ .3	КРИТ .4	КРИТ .5
15	ГБУЗ «Городская поликлиника № 4 города Южно-Сахалинска»;	97,0	99,7	97,5	88,0	100,0	100,0
17	ГБУЗ «Синегорская участковая больница»;	95,4	99,7	96,0	91,3	93,4	96,4
6	ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»;	95,1	99,1	96,7	79,8	100,0	100,0
4	ГКУЗ «Сахалинский областной противотуберкулезный диспансер»;	94,6	100,0	94,6	82,2	98,6	97,9
5	ГБУЗ «Сахалинский областной кожно-венерологический диспансер»;	94,6	99,3	96,8	77,1	100,0	99,6
1	ГБУЗ «Сахалинская областная клиническая больница»	94,0	98,7	91,0	82,8	99,1	98,1
8	ГБУЗ «Сахалинский областной центр по профилактике и борьбе со СПИДом»;	93,1	98,6	97,3	71,4	99,6	98,6
9	ГБУЗ «Сахалинский областной врачебно-физкультурный диспансер»	93,1	99,3	100,0	66,0	100,0	100,0
11	ГБУЗ «Городской родильный дом города Южно-Сахалинска»;	92,4	97,8	87,2	78,0	100,0	99,2
10	ГБУЗ «Южно-Сахалинская городская больница им. Ф. С. Анкудинова»	92,3	95,5	84,2	88,6	97,4	95,8
20	ООО «Белая роза»	92,2	99,2	97,2	65,7	99,2	99,7
13	ГБУЗ «Консультативно-диагностический центр города Южно-Сахалинска»;	92,0	99,2	91,7	76,4	99,5	93,3
3	ГБУЗ «Сахалинский областной онкологический диспансер»	90,7	92,8	82,5	90,5	96,2	91,3
2	ГБУЗ «Областная детская больница»;	89,8	98,5	81,1	78,0	91,5	100,0
7	ГБУЗ «Сахалинская областная стоматологическая поликлиника»;	89,6	97,7	91,6	67,5	98,0	93,1
19	ООО «Консилиум»	89,5	100,0	99,5	48,3	100,0	99,5
12	ГБУЗ «Южно-Сахалинская детская городская поликлиника»;	86,6	87,8	80,9	87,7	94,4	82,2
14	ГБУЗ «Городская поликлиника № 2 города Южно-Сахалинска»;	86,0	95,3	81,6	72,6	97,0	83,8
16	ГБУЗ «Городская поликлиника № 6 города Южно-Сахалинска»;	83,1	85,7	82,2	76,1	92,3	79,5
18	НУЗ «Дорожная больница на ст. Южно-Сахалинск ОАО «РЖД» Среднее	81,5	95,3	78,1	79,9	85,8	68,3

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 1.

Значения критерия 1 находятся в диапазоне от 86 до 100 баллов, что соответствует оценке «отлично». По показателям соответствия сайтом и информационных стендов нормам законодательства и наличии дистанционных способов взаимодействия, все организации также получили отличные оценки. По показателю удовлетворённости получателей услуг информационной открытостью, получено 19 отличных оценок из 20.

Таблица 1. Открытость и доступность информации об организации

№ п/п	наименование	КРИ Т1	ПОК 1.1	ПОК 1.2	ПОК 1.3
4	ГКУЗ «Сахалинский областной противотуберкулезный диспансер»;	100,0	100,0	100,0	100,0
19	ООО «Консилиум»	100,0	100,0	100,0	100,0
15	ГБУЗ «Городская поликлиника № 4 города Южно-Сахалинска»;	99,7	100,0	100,0	99,4
17	ГБУЗ «Синегорская участковая больница»;	99,7	100,0	100,0	99,3
5	ГБУЗ «Сахалинский областной кожно-венерологический диспансер»;	99,3	97,5	100,0	100,0
9	ГБУЗ «Сахалинский областной врачебно-физкультурный диспансер»	99,3	97,5	100,0	100,0
13	ГБУЗ «Консультативно-диагностический центр города Южно-Сахалинска»;	99,2	100,0	100,0	98,1
20	ООО «Белая роза»	99,2	100,0	100,0	98,0
6	ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»;	99,1	100,0	100,0	97,8
1	ГБУЗ «Сахалинская областная клиническая больница»	98,7	97,5	100,0	98,7
8	ГБУЗ «Сахалинский областной центр по профилактике и борьбе со СПИДом»;	98,6	100,0	100,0	96,4
2	ГБУЗ «Областная детская больница»;	98,5	95,0	100,0	100,0
11	ГБУЗ «Городской родильный дом города Южно-Сахалинска»;	97,8	92,5	100,0	100,0
7	ГБУЗ «Сахалинская областная стоматологическая поликлиника»;	97,7	100,0	100,0	94,2
10	ГБУЗ «Южно-Сахалинская городская больница им. Ф. С. Анкудинова»	95,5	87,5	100,0	98,2
14	ГБУЗ «Городская поликлиника № 2 города Южно-Сахалинска»;	95,3	100,0	100,0	88,1
18	НУЗ «Дорожная больница на ст. Южно-Сахалинск ОАО «РЖД» Среднее	95,3	100,0	100,0	88,2
3	ГБУЗ «Сахалинский областной онкологический диспансер»	92,8	100,0	100,0	82,1
12	ГБУЗ «Южно-Сахалинская детская городская поликлиника»;	87,8	85,0	100,0	80,8
16	ГБУЗ «Городская поликлиника № 6 города Южно-Сахалинска»;	85,7	85,0	100,0	75,4

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 6.

По критерию комфортности условий, 19 организаций из 20 получили отличные оценки, и 1 организация – хорошую. Наиболее высокие показатели были получены по критерию 2.1 – 100 баллов. Однако в некоторых организациях отмечается снижение удовлетворённости условия комфортности пользователей при высоких объективных показателях. Это обусловлено тем, что не всегда поддерживается чистота санитарных помещений (даже если они были в хорошем состоянии на момент аудита),отмечаются случаи перебоев со снабжением питьевой водой. Выявленные недостатки указаны в рекомендациях. У 5 организаций снижены результаты по времени ожидания услуги.

Таблица 2 Комфортность условий предоставления услуг

наименование	КРИТ 2	ПОК2 .1	ПОК2 .2	ПОК2 .3
ГБУЗ «Сахалинская областная клиническая больница»	91,0	100,0	92,1	80,6
ГБУЗ «Областная детская больница»;	81,1	100,0	63,8	85,4
ГБУЗ «Сахалинский областной онкологический диспансер»	82,5	100,0	74,2	76,0
ГКУЗ «Сахалинский областной противотуберкулезный диспансер»;	94,6	100,0	96,2	87,0
ГБУЗ «Сахалинский областной кожно-венерологический диспансер»;	96,8	100,0	97,1	93,3
ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»;	96,7	100,0	96,9	93,0
ГБУЗ «Сахалинская областная стоматологическая поликлиника»;	91,6	100,0	88,1	88,0
ГБУЗ «Сахалинский областной центр по профилактике и борьбе со СПИДом»;	97,3	100,0	94,1	99,0
ГБУЗ «Сахалинский областной врачебно-физкультурный диспансер»	100,0	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ «Южно-Сахалинская городская больница им. Ф. С. Анкудинова»	84,2	100,0	83,9	68,6
ГБУЗ «Городской родильный дом города Южно-Сахалинска»;	87,2	100,0	85,9	76,0
ГБУЗ «Южно-Сахалинская детская городская поликлиника»;	80,9	100,0	70,9	75,0
ГБУЗ «Консультативно-диагностический центр города Южно-Сахалинска»;	91,7	100,0	93,3	81,2
ГБУЗ «Городская поликлиника № 2 города Южно-Сахалинска»;	81,6	100,0	83,0	61,3
ГБУЗ «Городская поликлиника № 4 города Южно-Сахалинска»;	97,5	100,0	95,9	97,0
ГБУЗ «Городская поликлиника № 6 города Южно-Сахалинска»;	82,2	100,0	73,5	76,0
ГБУЗ «Синегорская участковая больница»;	96,0	100,0	96,4	91,4
НУЗ «Дорожная больница на ст. Южно-Сахалинск ОАО «РЖД» Среднее	78,1	100,0	73,1	63,0
ООО «Консилиум»	99,5	100,0	98,8	100,0
ООО «Белая роза»	97,2	100,0	96,0	96,0

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 3.

По критерию доступности для инвалидов, наблюдаются наиболее низкие из всех значений критериев. Только 7 организаций получили отличные оценки, 12 – хорошие и 1 – удовлетворительную. По показателям доступа инвалидов в помещение встречаются неудовлетворительные оценки. В большинстве организаций отмечается отсутствие сменных колясок, специально оборудованных санитарных помещений, табличек с азбукой Брайля, возможности привлечения сурдопереводчика.

Таблица 3 Доступность услуг для инвалидов

№ п/п	наименование	КРИТ 3	ПОКЗ. 1	ПОКЗ. 2	ПОКЗ. 3
17	ГБУЗ «Синегорская участковая больница»;	91,3	100,0	80,0	97,7
3	ГБУЗ «Сахалинский областной онкологический диспансер»	90,5	100,0	80,0	95,0
10	ГБУЗ «Южно-Сахалинская городская больница им. Ф. С. Анкудинова»	88,6	100,0	80,0	88,7
15	ГБУЗ «Городская поликлиника № 4 города Южно-Сахалинска»;	88,0	60,0	100,0	100,0
12	ГБУЗ «Южно-Сахалинская детская городская поликлиника»;	87,7	80,0	100,0	79,0
1	ГБУЗ «Сахалинская областная клиническая больница»	82,8	100,0	60,0	96,0
4	ГКУЗ «Сахалинский областной противотуберкулезный диспансер»;	82,2	100,0	60,0	94,0
18	НУЗ «Дорожная больница на ст. Южно-Сахалинск ОАО «РЖД» Среднее	79,9	100,0	60,0	86,3
6	ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»;	79,8	100,0	60,0	86,0
2	ГБУЗ «Областная детская больница»;	78,0	100,0	60,0	80,0
11	ГБУЗ «Городской родильный дом города Южно-Сахалинска»;	78,0	100,0	60,0	80,0
5	ГБУЗ «Сахалинский областной кожно-венерологический диспансер»;	77,1	80,0	60,0	97,0
13	ГБУЗ «Консультативно-диагностический центр города Южно-Сахалинска»;	76,4	60,0	80,0	88,1
16	ГБУЗ «Городская поликлиника № 6 города Южно-Сахалинска»;	76,1	60,0	80,0	87,0
14	ГБУЗ «Городская поликлиника № 2 города Южно-Сахалинска»;	72,6	60,0	80,0	75,3
8	ГБУЗ «Сахалинский областной центр по профилактике и борьбе со СПИДом»;	71,4	60,0	60,0	98,0
7	ГБУЗ «Сахалинская областная стоматологическая поликлиника»;	67,5	60,0	60,0	85,0
9	ГБУЗ «Сахалинский областной врачебно-физкультурный диспансер»	66,0	40,0	60,0	100,0
20	ООО «Белая роза»	65,7	40,0	60,0	99,0
19	ООО «Консилиум»	48,3	20,0	40,0	87,5

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 4.

По критерию вежливости и доброжелательности, все организации, получили отличные оценки. По отдельным показателям в единичных случаях встречаются хорошие оценки.

Таблица 4 Доброжелательность и вежливость работников организации

№ п/п	наименование	КРИТ 4	ПОК4. 1	ПОК4. 2	ПОК4. 3
5	ГБУЗ «Сахалинский областной кожно-венерологический диспансер»;	100,0	100,0	100,0	100,0
6	ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»;	100,0	100,0	100,0	100,0
9	ГБУЗ «Сахалинский областной врачебно-физкультурный диспансер»	100,0	100,0	100,0	100,0
11	ГБУЗ «Городской родильный дом города Южно-Сахалинска»;	100,0	100,0	100,0	100,0
15	ГБУЗ «Городская поликлиника № 4 города Южно-Сахалинска»;	100,0	100,0	100,0	100,0
19	ООО «Консилиум»	100,0	100,0	100,0	100,0
8	ГБУЗ «Сахалинский областной центр по профилактике и борьбе со СПИДом»;	99,6	99,0	100,0	100,0
13	ГБУЗ «Консультативно-диагностический центр города Южно-Сахалинска»;	99,5	98,8	100,0	100,0
20	ООО «Белая роза»	99,2	100,0	98,0	100,0
1	ГБУЗ «Сахалинская областная клиническая больница»	99,1	100,0	98,7	98,1
4	ГКУЗ «Сахалинский областной противотуберкулезный диспансер»;	98,6	100,0	96,4	100,0
7	ГБУЗ «Сахалинская областная стоматологическая поликлиника»;	98,0	100,0	95,0	100,0
10	ГБУЗ «Южно-Сахалинская городская больница им. Ф. С. Анкудинова»	97,4	100,0	97,9	90,9
14	ГБУЗ «Городская поликлиника № 2 города Южно-Сахалинска»;	97,0	97,8	94,6	100,0
3	ГБУЗ «Сахалинский областной онкологический диспансер»	96,2	99,5	92,0	97,9
12	ГБУЗ «Южно-Сахалинская детская городская поликлиника»;	94,4	100,0	86,0	100,0
17	ГБУЗ «Синегорская участковая больница»;	93,4	100,0	97,7	71,4
16	ГБУЗ «Городская поликлиника № 6 города Южно-Сахалинска»;	92,3	96,7	84,0	100,0
2	ГБУЗ «Областная детская больница»;	91,5	100,0	78,8	100,0
18	НУЗ «Дорожная больница на ст. Южно-Сахалинск ОАО «РЖД» Среднее	85,8	100,0	70,5	87,8

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 5.

По данному критерию 18 организаций получили отличные оценки и 2 – хорошие.

Таблица 5 Удовлетворенность условиями оказания услуг

№ п/п	наименование	КРИТ 5	ПОК5. 1	ПОК5. 2	ПОК5. 3
2	ГБУЗ «Областная детская больница»;	100,0	100,0	100,0	100,0
6	ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»;	100,0	100,0	100,0	100,0
9	ГБУЗ «Сахалинский областной врачебно-физкультурный диспансер»	100,0	100,0	100,0	100,0
15	ГБУЗ «Городская поликлиника № 4 города Южно-Сахалинска»;	100,0	100,0	100,0	100,0
20	ООО «Белая роза»	99,7	99,0	100,0	100,0
5	ГБУЗ «Сахалинский областной кожно-венерологический диспансер»;	99,6	100,0	98,0	100,0
19	ООО «Консилиум»	99,5	100,0	97,5	100,0
11	ГБУЗ «Городской родильный дом города Южно-Сахалинска»;	99,2	100,0	96,0	100,0
8	ГБУЗ «Сахалинский областной центр по профилактике и борьбе со СПИДом»;	98,6	99,0	97,0	99,0
1	ГБУЗ «Сахалинская областная клиническая больница»	98,1	98,7	96,0	98,7
4	ГКУЗ «Сахалинский областной противотуберкулезный диспансер»;	97,9	96,4	97,6	98,8
17	ГБУЗ «Синегорская участковая больница»;	96,4	97,7	96,6	95,5
10	ГБУЗ «Южно-Сахалинская городская больница им. Ф. С. Анкудинова»	95,8	92,8	94,8	97,9
13	ГБУЗ «Консультативно-диагностический центр города Южно-Сахалинска»;	93,3	92,1	93,1	94,1
7	ГБУЗ «Сахалинская областная стоматологическая поликлиника»;	93,1	90,0	93,0	95,0
3	ГБУЗ «Сахалинский областной онкологический диспансер»	91,3	90,0	84,0	95,0
14	ГБУЗ «Городская поликлиника № 2 города Южно-Сахалинска»;	83,8	93,5	79,6	79,6
12	ГБУЗ «Южно-Сахалинская детская городская поликлиника»;	82,2	88,0	84,0	78,0
16	ГБУЗ «Городская поликлиника № 6 города Южно-Сахалинска»;	79,5	96,0	76,0	71,0
18	НУЗ «Дорожная больница на ст. Южно-Сахалинск ОАО «РЖД» Среднее	68,3	68,4	75,8	65,3

Глава 3 Рекомендации по организациям

1.ГБУЗ «Сахалинская областная клиническая больница»

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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);
- рассмотреть вопрос об оснащении каждого лечебного корпуса лифтами.

2.ГБУЗ «Областная детская больница»;

Уменьшить сроки ожидания приёма лечащего врача.

Разместить на сайте информацию:

- график работы и часы приема медицинского работника;

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

3.ГБУЗ «Сахалинский областной онкологический диспансер»;

Обеспечить доступность дозвона на телефоны организации

Повысить комфортность условий в приёмном отделении:

- состояние гардероба;
- состояние санитарно-гигиенических помещений;

Обеспечить комфортность пребывания в стационаре:

- состояние санитарно-гигиенических помещений;

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

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

4.ГКУЗ «Сахалинский областной противотуберкулезный диспансер»;

Сделать ремонт помещения.

Обеспечить комфортность пребывания в стационаре:

- Качества питания,
- Отсутствие питьевой воды,
- Состояние санитарно-гигиенических помещений,

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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);

5.ГБУЗ «Сахалинский областной кожно-венерологический диспансер»;

Обеспечить условия для доступа инвалидов в организацию:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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);

6.ГБУЗ «Сахалинский областной наркологический диспансер»;

Повысить комфортность условий в приёмном отделении:

- состояние гардероба;
- состояние санитарно-гигиенических помещений;

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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);

7.ГБУЗ «Сахалинская областная стоматологическая поликлиника»

Обеспечить доступность записи на прием к врачу.

Уменьшить сроки ожидания приёма специалистов.

Обеспечить условия для доступа инвалидов в организацию:

- наличие сменных кресел-колясок;
- пандус;
- наличие и доступность специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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);

8. ГБУЗ «Сахалинский областной центр по профилактике и борьбе со СПИДом»

Обеспечить условия для доступа инвалидов в организацию:

- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие и доступность специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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).

9. ГБУЗ «Сахалинский областной врачебно-физкультурный диспансер»

Обеспечить условия для доступа инвалидов в организацию:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие и доступность специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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);

10. ГБУЗ «Южно-Сахалинская городская больница им. Ф. С. Анкудинова»

Повысить комфортность условий в приёмном отделении:

- наличие свободных мест ожидания

Обеспечить комфортность пребывания в стационаре:

- качественное питание
- наличие питьевой воды
- состояние санитарно-гигиенических помещений
- санитарное состояние помещений

Разместить на сайте информацию:

- 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);

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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);

11.ГБУЗ «Городской родильный дом города Южно-Сахалинска»

Перевести организацию в более приспособленное здание или сделать капитальный ремонт. Увеличить количество санитарных помещений,

Разместить на сайте информацию:

- график работы и часы приема медицинского работника;

Обеспечить комфортность пребывания в стационаре:

- качественное питание
- наличие питьевой воды
- состояние санитарно---гигиенических помещений
- санитарное состояние помещений

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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);

12.ГБУЗ «Южно-Сахалинская детская городская поликлиника»

Обеспечить доступность дозвона на телефоны организации

Обеспечить достаточное количество узких специалистов.

Разместить на сайте информацию:

- 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);

Обеспечить условия для доступа инвалидов в организацию:

- наличие сменных кресел-колясок;

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

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

13.ГБУЗ «Консультативно-диагностический центр города Южно-Сахалинска»

Обеспечить условия для доступа инвалидов в организацию:

- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие и доступность специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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);

14.ГБУЗ «Городская поликлиника №2 города Южно-Сахалинска»

Обеспечить доступность дозвона телефонов организации

Улучшить условия амбулаторного приёма:

- Очереди в регистратуру, у кабинетов медицинских работников
- своевременный подвоз питьевой воды

Обеспечить условия для доступа инвалидов в организацию:

- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие и доступность специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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);

15.ГБУЗ «Городская поликлиника №4 города Южно-Сахалинска»

Обеспечить условия для доступа инвалидов в организацию:

- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие и доступность специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

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

16.ГБУЗ «Городская поликлиника №6 города Южно-Сахалинска»

Обеспечить доступность дозвона на телефоны организации

Разместить на сайте информацию:

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

Обеспечить условия для доступа инвалидов в организацию:

- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие и доступность специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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);

17.ГБУЗ «Синегорская участковая больница»

Повысить комфортность условий в приёмном отделении:

- состояние гардероба;
- состояние санитарно-гигиенических помещений;

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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);

18.НУЗ «Дорожная больница на ст. Южно-Сахалинск ОАО «РЖД»

Обеспечить доступность дозвона на телефоны организации

Повысить комфортность условий в приёмном отделении:

- состояние гардероба;
- состояние санитарно-гигиенических помещений;

Обеспечить комфортность пребывания в стационаре:

- питание
- отсутствие питьевой воды

- состояние санитарно-гигиенических помещений
- санитарное состояние помещений

Уменьшить сроки ожидания инструментальных, лабораторных исследований, МРТ.

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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);

19. ООО «Консилиум»

Обеспечить условия для доступа инвалидов в организацию:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие и доступность специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

20. ООО «Белая роза»

Уменьшить сроки ожидания приёма у специалистов.

Обеспечить условия для доступа инвалидов в организацию:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие и доступность специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для оказания услуг инвалидам наравне с другими:

- 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);

ПРИЛОЖЕНИЕ. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ

1. АНКЕТА (АМБУЛАТОРНАЯ ФОРМА)

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг медицинскими
организациями в амбулаторных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы обращались?

Полное наименование медицинской организации

	*
--	---

Месяц, год текущий

	*
--	---

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

- (1) к врачу-терапевту участковому (перейти к вопросам 2-3)
- (2) к врачу-педиатру участковому (перейти к вопросам 2-3)
- (3) к врачу общей практики (семейному врачу) (перейти к вопросам 2-3)
- (4) к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) (перейти к вопросам 2а-3а)
- (5) иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.) (перейти к вопросам 2а-3а)

2. Время ожидания приема врача-терапевта/врача-педиатра/врача общей практики/лечащего врача, к которому Вы записались (вызывали на дом), с момента записи на прием составило?

- | | |
|---------------------|------------------|
| (1) 24 часа и более | (4) 6 часов |
| (2) 12 часов | (5) 3 часа |
| (3) 8 часов | (6) менее 1 часа |

3. Вы записались на прием к врачу-терапевту/врачу-педиатру/врачу общей практики/лечащему врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?

- (1) да – перейти к вопросу 3.1, 3.1.1

- (2) нет – перейти к вопросу 3.2

Для тех, кто записался:

3.1. Вы записались на прием к врачу-терапевту/врачу-педиатру/врачу общей практики/лечащему врачу (вызвали врача на дом)?

- (1) по телефону медицинской организации (перейти к вопросу 3.1.1)
- (2) по телефону Единого колл-центра (перейти к вопросу 3.1.1)
- (3) при обращении в регистратуру (перейти к вопросу 3.1.1)
- (4) через официальный сайт медицинской организации
- (5) через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)

3.1.1. Вы удовлетворены отношением

работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?

- (1) да
- (2) нет

Для тех, кто не записался:

3.2. По какой причине Вы не записались на прием к врачу-терапевту/врачу-педиатру/врачу общей практики/лечащему врачу?

- (1) не дозволился
- (2) не было талонов
- (3) не было технической возможности записаться в электронном виде
- (4) другое

2а. Время ожидания приема врача-специалиста, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило?

- | | |
|---------------------------------|------------------------------|
| (1) 14 календарных дней и более | (4) 10 календарных дней |
| (2) 13 календарных дней | (5) 7 календарных дней |
| (3) 12 календарных дней | (6) менее 7 календарных дней |

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

- | | |
|--|---|
| (1) да – <u>перейти к вопросу 3.1а, 3.1.1а</u> | (2) нет – <u>перейти к вопросу 3.2а</u> |
|--|---|

Для тех, кто записался:

3.1а. Вы записались на прием к врачу-специалисту?

- (1) по телефону медицинской организации (перейти к вопросу 3.1.1а)
- (2) по телефону Единого колл-центра (перейти к вопросу 3.1.1а)
- (3) при обращении в регистратуру (перейти к вопросу 3.1.1а)
- (4) лечащим врачом на приеме при посещении (перейти к вопросу 3.1.1а)
- (5) через официальный сайт медицинской организации

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

- (1) да
- (2) нет

Для тех, кто не записался:

3.2а. По какой причине Вы не записались на прием к врачу-специалисту?

- (1) не дозвонился
- (2) не было талонов
- (3) не было технической возможности записаться в электронном виде
- (4) другое

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

- | | |
|--------|---------|
| (1) да | (2) нет |
|--------|---------|

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

- | | |
|--------|---------|
| (1) да | (2) нет |
|--------|---------|

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

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| (1) да – <u>перейти к вопросу 6.1</u> | (2) нет – <u>перейти к вопросу 7</u> |
|---------------------------------------|--------------------------------------|

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

- (1) да
- (2) нет

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

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| (1) да – <u>перейти к вопросу 7.1</u> | (2) нет – <u>перейти к вопросу 8</u> |
|---------------------------------------|--------------------------------------|

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

- (1) да
- (2) нет

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

- (1) да – переход к вопросу 9
- (2) нет – перейти к вопросу 8.1

8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

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

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- (1) да – перейти к вопросам 9.1, 9.2, 9.2.1
- (2) нет – перейти к вопросу 9.3

9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- (1) I группа
- (2) II группа
- (3) III группа
- (4) ребенок-инвалид

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

- (1) да – перейти к вопросу 9.3
- (2) нет – перейти к вопросу 9.2.1

9.2.1 Пожалуйста, укажите что (кто) именно отсутствует?

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

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

- (1) да
- (2) нет

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

(1) да – перейти к вопросам 10.1-10.3.2

(2) нет – перейти к вопросу 11

10.1. Вам назначались? (возможен выбор всех трех видов диагностических исследований)

(1) лабораторные исследования (перейти к вопросам 10.1.1, 10.1.2)

(2) инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) (перейти к вопросам 10.2.1, 10.2.2)

(3) компьютерная томография, магнитно-резонансная томография (МРТ), ангиография (перейти к вопросам 10.3.1, 10.3.2)

10.1.1. Вы ожидали проведения лабораторных исследований:

(1) 14 календарных дней и более

(4) 10 календарных дней

(2) 13 календарных дней

(5) 7 календарных дней

(3) 12 календарных дней

(6) менее 7 календарных дней

10.1.2. Лабораторные исследования выполнены во время, установленное по записи?

(1) да

(2) нет

10.2.1. Вы ожидали проведения инструментальных исследований (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ):

(1) 14 календарных дней и более

(4) 10 календарных дней

(2) 13 календарных дней

(5) 7 календарных дней

(3) 12 календарных дней

(6) менее 7 календарных дней

10.2.2. Инструментальные исследования выполнены во время, установленное по записи?

(1) да

(2) нет

10.3.1. Вы ожидали проведения компьютерной томографии / МРТ / ангиографии:

(1) 30 календарных дней и более

(4) 27 календарных дней

(2) 29 календарных дней

(5) 15 календарных дней

(3) 28 календарных дней

(6) менее 15 календарных дней

10.3.2. Компьютерная томография / МРТ выполнена во время, установленное по записи?

(1) да

(2) нет

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

(1) да

(2) нет

12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации?

(1) да

(2) нет

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да – перейти к вопросу 14.1

(2) нет – перейти к вопросу 15

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

(1) да

(2) нет

15. Оставьте, пожалуйста, предложения по работе данной медицинской организации:

2. АНКЕТА (СТАЦИОНАР)

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

Когда и в какую медицинскую организацию Вы были госпитализированы?

Полное наименование медицинской организации

	*
--	---

Месяц, год текущий

	*
--	---

1. Госпитализация была:

- (1) экстренная – [перейти к вопросу 4](#)
- (2) плановая – [перейти к вопросам 1.1, 1.2, 1.3](#)

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

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

1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

- (1) да
- (2) нет

1.3. Вам сообщили о дате госпитализации:

- (1) по телефону
- (2) при обращении в медицинскую организацию
- (3) электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

- (1) да – [перейти к вопросу 3](#)
- (2) нет – [перейти к вопросу 2.1](#)

2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

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

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

- (1) да
- (2) нет

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- (1) да – [перейти к вопросам 4.1, 4.2, 4.2.1](#) (2) нет – [перейти к вопросу 4.3](#)

4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- (1) I группа
(2) II группа
(3) III группа
(4) ребенок-инвалид

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

- (1) да – [перейти к вопросу 4.3](#)
(2) нет – [перейти к вопросу 4.2.1](#)

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

- (1) выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
(2) пандусы
(3) подъемные платформы
(4) адаптированные лифты
(5) поручни
(6) расширенные дверные проемы
(7) сменные кресла-коляски
(8) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
(9) дублирование информации шрифтом Брайля
(10) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
(11) сопровождающие работники

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

- (1) да
(2) нет

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

- (1) да – [перейти к вопросу 5.1](#) (2) нет – [перейти к вопросу 6](#)

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

- (1) да
(2) нет

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

- (1) да – [перейти к вопросу 6.1](#) (2) нет – [перейти к вопросу 7](#)

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

- (1) да
(2) нет

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

(1) да – перейти к вопросу 8

(2) нет – перейти к вопросу 7.1

7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

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

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

- (1) да
- (2) нет

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

- (1) да
- (2) нет

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

- (1) да
- (2) нет

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

- (1) да
- (2) нет

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

- (1) да – перейти к вопросу 12.1
- (2) нет – перейти к вопросу 13

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

(1) да

(2) нет

13. Оставьте, пожалуйста, предложения по работе данной медицинской организации:
