

Отчёт по результатам исследования

000 «АС»

2018

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Буряти в 2018 году

ООО «АС»

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc531094467)

[Глава 1 Методика исследования 5](#_Toc531094468)

[1. Основные целевые установки исследования 5](#_Toc531094469)

[2. Критерии оценки качества условий оказания услуг, их индикаторы и формулы расчета 6](#_Toc531094470)

[3. Методы исследования (сбора данных) 18](#_Toc531094471)

[4. Целевые группы и объем выборки 1](#_Toc531094472)9

[5. Инструментарий исследования 19](#_Toc531094473)

[Глава 2 Результаты исследования](#_Toc531094478) 20

[1. Общий рейтинг](#_Toc531094479) 20

[2. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»](#_Toc531094481) 22

[3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»](#_Toc531094482) 26

[4. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»](#_Toc531094483) 29

[5. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»](#_Toc531094484) 32

[6. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»](#_Toc531094485) 35

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПОЛНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОБСЛЕДУЕМЫХ

ОРГАНИЗАЦИЙ……………………………………………………………..39

[ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ](#_Toc531094486)……………...40

[АНКЕТА (АМБУЛАТОРНАЯ ФОРМА) 4](#_Toc531094487)0

[ПРИЛОЖЕНИЕО 3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЙ УСЛУГ](#_Toc531094489)

[МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ…………………………………44](#_Toc531094489)

[ОЦЕНКА СОДЕРЖАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕДОВ…………...44](#_Toc531094489)

[ОЦЕНКА СОДЕРЖАНИЯ ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ ОРГАНИЗАЦИЙ.](#_Toc531094489) 47

[СПОСОБЫ ДИСТАНЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ](#_Toc531094490) 51

[УСЛОВИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ](#_Toc531094491) 52

[ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ](#_Toc531094492) 55

# ВВЕДЕНИЕ

Охрана здоровья граждан являетсяодной из наиболееважных задачв любом государстве. Указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 года N 683 "О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации» определяет вчисле основныхнациональныхна долгосрочную перспективу «повышение качества жизни, укрепление здоровья населения, обеспечение стабильного демографического развития страны».

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

Действительно – и демографический потенциал страны, иеё 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 помощинаселению

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 ибюджету здравоохранения.

Под качеством медицинской помощи подразумевается не только профессионализм и своевременность медицинских вмешательств и диагностических процедур, но и целый комплексобстоятельств, 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 ухудшениюне только психологического, но и физического состояния больного.Наиболее успешным оказание медицинской помощи может быть при применении субъект-субъектного подхода, когдапациент воспринимаетсяне какбессловесный объект вмешательств, но как активный участник процесса лечения, который имеет достаточную мотивацию следить за состоянием собственного здоровья,выполнять рекомендации врача. Не все препараты и методы лечения одинаково подходят всем пациентам. Поэтому в лечении очень важным элементом является обратная связь пациента с врачом, когдапациент 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 являетсявыявление показателейудовлетворённости пациентов доступностью и качеством оказаниямедицинской помощи.

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

В 2018 году в Республике Бурятия была проведена оценкаудовлетворенности населением медицинскойпомощью, которая выявила уровень удовлетворённости качеством услугам здравоохранения в Республике Бурятия на уровне 39% и доступностью на уровне 27.Однакопроведённое нами исследование, уже непосредственно в медицинских организациях,показало гораздо более высокий уровень удовлетворённости – на уровне 88%.

Такая разница в показателях обусловлена тем, что при проведениипоквартирного опроса по общей репрезентативной выборке опрашиваются те граждане, которые не являютсяактуальными получателями услуг системы здравоохранения. Своё представление об услугах здравоохранения они строят на основаниипредыдущего опыта обращений в медицинские организации (зачастую – несколько лет назад),опытародных и знакомых,тоже не всегда актуального,репортажей в СМИ, постов в блогахи других источников сомнительнойактуальности и/или достоверности.

В нашем исследованиимы 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 пациентамабстрагироваться от прошлого опыта и оценить ту услугу, которую они получают сейчас.

# Методика исследования

## Основные целевые установки исследования

**Цели и задачи исследования:**

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

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

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

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

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

**Объект исследования:**

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

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

**Предмет исследования:**

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

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

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

Для каждого учреждения рассчитываются пять критериев:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»;

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»;

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»;

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»;

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Для данных критериев рассчитываются показатели:

| № п/п | Показатели | ЗЗначи-мость пока-зателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Макси-мальное значение  в баллах |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»** | | | | | |
| 11 | Соответствие информации о деятельности организации медицинского обслуживания, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: | 330% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов | 100 баллов |
| - на информационных стендах в помещении организации; | - информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100 баллов |
| - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности организации | 0 баллов |
|  | - информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы) | 1-100 баллов |
| 12 | Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: | 330% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: | - отсутствуют | 0 баллов | 100 баллов |
| - телефона; | - телефона; |
| - электронной почты; | - электронной почты; | - один дистанционный способ взаимодействия | 10 баллов |
| - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); | - два дистанционных способа взаимодействия | 20 баллов |
| - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.). | - электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; | - три дистанционных способа взаимодействия | 40 баллов |
|  | - электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам; | - четыре дистанционных способа взаимодействия | 80 баллов |
|  | - иного электронного сервиса | - пять и более дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 13 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 440% | 1.3.1.Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |
|  | **Итого по критерию 1** | **1100%** |  |  |  | **100 баллов** |
| **2** | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | | | | |
| 21 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества). | 330% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов |
| - обеспечение лечебно-охранительного режима; |
| - отсутствие очередей; |
| - наличие и доступность питьевой воды; | - наличие одного условия | 10 баллов |
| - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | - наличие двух условий | 20 баллов |
| - санитарное состояние помещений организации; | - наличие трех условий | 40 баллов |
| - транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки); | - наличие четырех условий | 60 баллов |
| - 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 пяти условий | 80 баллов |
| - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти | - шесть и более условий | 100 баллов |
| 22 | Время ожидания предоставления услуги. | 440% | 2.2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
|
| 23 | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 330% | 2.3.1.Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 2** | **1100%** |  |  |  | **100 баллов** |
| **3** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| 31 | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 330% | 3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов |
| - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; | - наличие одного условия | 20 баллов |
| - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; | - наличие двух условий | 40 баллов |
| - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; | - наличие трех условий | 60 баллов |
| - сменных кресел-колясок; | - сменных кресел-колясок; | - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. | - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | - наличие пяти условий | 100 баллов |
| 32 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | 440% | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов |
| - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; |
| - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; | - наличие одного условия | 20 баллов |
| - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | - наличие двух условий | 40 баллов |
| - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; | - наличие трех условий | 60 баллов |
| - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); | - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; | - наличие четырех условий | 80 баллов |
| - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому | - наличие пяти и более условий | 100 баллов |
| 33 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 330% | 3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 3** | **1100%** |  |  |  | **100 баллов** |
| **4** | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций»** | | | | | |
| 41 | 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). | 440% | 4.1.1.Удовлетворенность 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 | 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), переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 42 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 440% | 4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 43 | 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). | 220% | 4.3.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) | 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), переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 4** | **1100%** |  |  |  | 10**0 баллов** |
| **5** | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** | | | | | |
| 51 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 330% | 5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 52 | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 220% | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| - наличием и понятностью навигации внутри организации; |
| - графиком работы организации |
| 53 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 550% | 5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в медицинской организации | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100        баллов | 100 баллов |
|  | **Итого по критерию 5** | **1100%** |  |  |  | **100 баллов** |

## Методы исследования (сбора данных)

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

1. Сплошное обследование (мониторинг) содержания официальных сайтов организаций в сети Интернет, информационных стендов в помещениях организаций на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.
2. Обследование условий оказания услуг организациями медицинского обслуживания.
3. Онлайн-опрос (интернет-опрос) представителей целевых групп и анкетирование непосредственно в организации. Опрос проводится анонимно, анонимность обеспечивается отсутствием сбора персональных данных и использованием специализированной платформы SimpleForms для онлайн-опросов.

## Целевые группы и объем выборки

1. **Оцениваемые организации** - **33**медицинских организаций Республики Бурятия, из которых:

- двадцать семь – государственные медицинские учреждения, подведомственные министерству здравоохранения Республики Бурятия;

- четыре – негосударственные учреждения здравоохранения;

- одно–автономное учреждение – госпиталь для ветеранов войн;

- одно – общество с ограниченной ответственностью.

Полный перечень обследуемых организаций представлен в [Приложении 1](file:///C:\Users\Елена%20Ханова\Downloads\Отчет_СОЦЗАЩИТА_Сахалинская%20обл(1).docx#_Приложение_1._Перечень) к настоящему отчету.

2. **Получатели медицинских услуг, их законные представители**. Количество респондентов –определено выборочной совокупностью согласно Техническому заданию.

## Инструментарий исследования

Для реализации поставленных задач были разработаны:

* анкета для опроса получателей амбулаторных медицинских услуг
* протокол (бланк) обследования медицинских организаций

Анкеты для опроса целевых групп представлены в [Приложении 2](file:///C:\Users\Елена%20Ханова\Downloads\Отчет_СОЦЗАЩИТА_Сахалинская%20обл(1).docx#_Приложение_2._Анкеты).

## Критерии оценки качества условий оказания услуг, их индикаторы

## Независимая оценка качества условий оказания услуг в медицинских организациях Республики Бурятия должна быть проведена по следующим критериям:

1. открытость и доступность информации об организации (учреждении);
2. комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций (учреждений);
5. удовлетворенность условиями оказания услуг

Оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациямипредставленав [Приложении 3](file:///C:\Users\Елена%20Ханова\Downloads\Отчет_СОЦЗАЩИТА_Сахалинская%20обл(1).docx#_ПРИЛОЖЕНИЕ_№3._Методика_1).

# Результаты исследования

## Общий рейтинг

По результатам обследования,29 медицинских организаций получили общий балл свыше 80, 4 – свыше 70 баллов, что, согласно критериям сайта bus.gov.ru, соответствует оценке «отлично» и «хорошо».

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование** | **ОБЩ** | **КРИТ.1** | **КРИТ.2** | **КРИТ.3** | **КРИТ.4** | **КРИТ.5** |
| 1 | ГБУЗ «Городская поликлиника №3» | 99,6 | 99,8 | 99,2 | 100 | 99,5 | 99,8 |
| 2 | АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 98,4 | 97,3 | 94,8 | 100 | 100 | 100 |
| 3 | ГБУЗ «Городская поликлиника №2» | 97,4 | 99,0 | 100 | 94,6 | 94,2 | 99,3 |
| 4 | ГБУЗ «Городская больница №4» | 96,6 | 98,7 | 97,3 | 98,4 | 95,7 | 93,2 |
| 5 | ГБУЗ «Городская поликлиника №6» | 96,5 | 96,1 | 98,6 | 98 | 93,6 | 96,2 |
| 6 | ГБУЗ «Городская больница №5» | 96.0 | 99,6 | 94,5 | 99,7 | 98,9 | 97,2 |
| 7 | ГБУЗ «Городская поликлиника №1» | 95,2 | 97,3 | 90,9 | 96,4 | 94,9 | 96,6 |
| 8 | ООО "Поликлиника врачей общей практики" | 87,3 | 86,4 | 89,0 | 82,6 | 91,4 | 87,1 |
| 9 | ГБУЗ «Тарбагатайская центральная районная больница» | 86,0 | 97,4 | 80,2 | 73,6 | 78,8 | 100,0 |
| 10 | ГБУЗ "Кабанская центральная районная больница" | 85,6 | 79,9 | 86,3 | 83,1 | 80,2 | 98,5 |
| 11 | ГБУЗ «Мухоршибирская центральная районная больница» | 84,9 | 87,7 | 86,4 | 82,8 | 80,5 | 87,1 |
| 12 | ГБУЗ «Еравнинская центральная районная больница» | 84,6 | 81,6 | 83,5 | 84,4 | 82,9 | 90,6 |
| 13 | ГБУЗ «Нижнеангарская центральная районная больница» | 84,4 | 79,4 | 78,9 | 84,1 | 87 | 92,6 |
| 14 | ГБУЗ «Окинская центральная районная больница» | 84,4 | 85,1 | 89,8 | 70,4 | 76,7 | 100,0 |
| 15 | ГБУЗ «Тункинская центральная районная больница» | 84,4 | 85,0 | 86,2 | 86,7 | 78,9 | 85,2 |
| 16 | НУЗ «Отделенческая клиническая- больница на станции Улан-Удэ ОАО «РЖД» | 84,4 | 85,0 | 80,6 | 83,7 | 81,1 | 91,6 |
| 17 | НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 84,4 | 84,6 | 82,0 | 83,9 | 81,1 | 90,4 |
| 18 | ГБУЗ «Кижингинская центральная районная больница» | 83,9 | 84,3 | 80,3 | 81,0 | 83,1 | 90,8 |
| 19 | НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 83,5 | 83,7 | 81,9 | 78,3 | 81,9 | 91,7 |
| 20 | ГБУЗ «Заиграевская центральная районная больница» | 83,4 | 85,8 | 79,5 | 83,1 | 88,4 | 80,2 |
| 21 | НУЗ «Узловая поликлиника на станции Таксимо открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 83,3 | 84,3 | 83.3 | 83,7 | 79,6 | 85,6 |
| 22 | ГБУЗ «Закаменская центральная районная больница» | 83,2 | 83,7 | 78,1 | 83 | 83,2 | 88,0 |
| 23 | ГБУЗ «Кяхтинская центральная районная больница» | 83,2 | 80,4 | 79,6 | 83,6 | 86,4 | 86,0 |
| 24 | ГБУЗ «Гусиноозерская центральная районная больница» | 82,9 | 87,7 | 88,7 | 69 | 82 | 87,1 |
| 25 | ГБУЗ «Хоринская центральная районная больница» | 82,4 | 86,4 | 84,4 | 83,4 | 81,9 | 75,9 |
| 26 | ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница» | 81,4 | 79,5 | 81,9 | 82,4 | 82,5 | 80,7 |
| 27 | ГБУЗ «Прибайкальская центральная районная больница» | 81,2 | 88,1 | 84,0 | 81,5 | 81,8 | 70,6 |
| 28 | ГБУЗ «Курумканская центральная районная больница» | 81,1 | 81,7 | 79,7 | 81,5 | 86,6 | 76,0 |
| 29 | ГБУЗ «Бичурская центральная районная больница» | 80.1 | 80,0 | 86,1 | 76,3 | 85,9 | 72,2 |
| 30 | ГБУЗ «Иволгинская центральная районная больница» | 79,6 | 79,0 | 83,7 | 82,4 | 82,9 | 70,0 |
| 31 | ГБУЗ «Баргузинская центральная районная больница» | 79,2 | 79,8 | 82,3 | 79,5 | 79,8 | 74,6 |
| 32 | ГБУЗ «Муйская центральная районная больница» | 77,7 | 80,6 | 87,2 | 73,1 | 87,2 | 60,4 |
| 33 | ГБУЗ «Баунтовская центральная районная больница» | 75,6 | 82,0 | 71,7 | 60,3 | 81,0 | 83,3 |

Критерий 1 – открытость и доступность информации об организаций

Критерий 2 - комфортность условий предоставления услуг

Критерий 3 – доступность услуг для инвалидов

Критерий 4 – доброжелательность и вежливость работников

Критерий 5 - удовлетворенность условиями оказания услуг

Отметим организации – лидеры, которые получили боле 95 баллов:

* ГБУЗ «Городская поликлиника №3»
* АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»
* ГБУЗ «Городская поликлиника №2»
* ГБУЗ «Городская больница №4»
* ГБУЗ «Городская поликлиника №6»
* ГБУЗ «Городская больница №5»
* ГБУЗ «Городская поликлиника №1»

## 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 актами:

- 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.

По критерию открытости и доступности информации, большинство (27) организации получили отличные оценки – свыше 80 баллов.

Наиболее высокую оценку получили организации:

* ГБУЗ «Городская поликлиника №3»
* ГБУЗ «Городская больница №5»
* ГБУЗ «Городская поликлиника №2»
* ГБУЗ «Городская больница №4»
* ГБУЗ «Тарбагатайская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Городская поликлиника №1»
* ГБУЗ «Городская поликлиника №6»
* ГБУЗ «Прибайкальская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Гусиноозерская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Мухоршибирская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Хоринская центральная районная больница»
* ООО "Поликлиника врачей общей практики"
* ГБУЗ «Заиграевская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Окинская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Тункинская центральная районная больница»
* НУЗ «Отделенческая клиническая- больница на станции Улан-Удэ ОАО «РЖД»
* НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого акционерного общества «Российские железные дороги»
* НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого акционерного общества «Российские железные дороги»
* ГБУЗ «Кижингинская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Закаменская центральная районная больница»
* НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск открытого акционерного общества «Российские железные дороги»
* ГБУЗ «Баунтовская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Курумканская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Еравнинская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Муйская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Кяхтинская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Бичурская центральная районная больница»

Таблица 1. Открытость и доступность информации об организации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование | КРИТ.1 | ПОК1.1 | ПОК1.2 | ПОК1.3 |
| 1 | АУ РБ«Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 97,3 | 100 | 100 | 93,3 |
| 2 | ГБУЗ «Городская больница №4» | 98,7 | 100 | 100 | 96,7 |
| 3 | ГБУЗ «Городская больница №5» | 99,6 | 100 | 100 | 99,1 |
| 4 | ГБУЗ «Городская поликлиника №1» | 97,3 | 100 | 100 | 93,3 |
| 5 | ГБУЗ «Городская поликлиника №2» | 99,0 | 100 | 100 | 97,5 |
| 6 | ГБУЗ «Городская поликлиника №3» | 99,8 | 100 | 100 | 99,6 |
| 7 | ГБУЗ «Городская поликлиника №6» | 96,1 | 97,9 | 100 | 91,8 |
| 8 | ГБУЗ «Баргузинская центральная районная больница» | 79,8 | 89,6 | 90 | 65,0 |
| 9 | ГБУЗ «Баунтовская центральная районная больница» | 82,0 | 87,5 | 90 | 72,0 |
| 10 | ГБУЗ «Бичурская центральная районная больница» | 80,0 | 89,6 | 60 | 93,0 |
| 11 | ГБУЗ «Гусиноозерская центральная районная больница» | 87,7 | 100 | 100 | 69,2 |
| 12 | ГБУЗ «Еравнинская центральная районная больница» | 81,6 | 100 | 100 | 79,0 |
| 13 | ГБУЗ «Заиграевская центральная районная больница» | 85,8 | 93,7 | 100 | 69,2 |
| 14 | ГБУЗ «Закаменская центральная районная больница» | 83,7 | 93,7 | 100 | 64,0 |
| 15 | ГБУЗ «Иволгинская центральная районная больница» | 79,0 | 85,4 | 100 | 58,5 |
| 16 | ГБУЗ "Кабанская центральная районная больница" | 79,9 | 87,5 | 90 | 66,7 |
| 17 | ГБУЗ «Кижингинская центральная районная больница» | 84,3 | 93,7 | 90 | 73,0 |
| 18 | ГБУЗ «Курумканская центральная районная больница» | 81,7 | 89,6 | 100 | 62,2 |
| 19 | ГБУЗ «Кяхтинская центральная районная больница» | 80,4 | 87,5 | 90 | 68,0 |
| 20 | ГБУЗ «Муйская центральная районная больница» | 80,6 | 93,7 | 60 | 86,2 |
| 21 | ГБУЗ «Мухоршибирская центральная районная больница» | 87,7 | 93,7 | 90 | 81,5 |
| 22 | ГБУЗ «Нижнеангарская центральная районная больница» | 79,4 | 89,6 | 60 | 86,5 |
| 23 | ГБУЗ «Окинская центральная районная больница» | 85,1 | 93,7 | 60 | 97,5 |
| 24 | ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница» | 79,5 | 89,6 | 90 | 64,0 |
| 25 | ГБУЗ «Прибайкальская центральная районная больница» | 88,1 | 89,6 | 100 | 78,2 |
| 26 | ГБУЗ «Тарбагатайская центральная районная больница» | 97,4 | 93,7 | 100 | 98,2 |
| 27 | ГБУЗ «Тункинская центральная районная больница» | 85,0 | 87,5 | 90 | 79,5 |
| 28 | ГБУЗ «Хоринская центральная районная больница» | 86,4 | 87,5 | 90 | 83,0 |
| 29 | НУЗ «Отделенческая клиническая- больница на станции Улан-Удэ ОАО «РЖД» | 85,0 | 89,6 | 100 | 70,5 |
| 30 | НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 83,7 | 93,7 | 90 | 71,5 |
| 31 | НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 84,6 | 93,7 | 90 | 73,7 |
| 32 | НУЗ «Узловая поликлиника на станции Таксимо открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 84,3 | 89,6 | 60 | 98,7 |
| 33 | ООО "Поликлиника врачей общей практики" | 86,4 | 87,5 | 90 | 94,4 |

Пояснение к таблице 1:

Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Показатель 1) Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами

Показатель 2) Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

Показатель 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).

## 3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка комфортности условий предоставления услуг 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 2.

По критерию комфортности условий получения услуг, 27 организации получили отличные оценки, 6 – хорошие.

Наиболее высокую оценку получили организации:

* ГБУЗ «Городская поликлиника №2»
* ГБУЗ «Городская поликлиника №3
* ГБУЗ «Городская поликлиника №6»
* ГБУЗ «Городская больница №4»
* АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»
* ГБУЗ «Городская больница №5
* ГБУЗ «Городская поликлиника №1
* ГБУЗ «Окинская центральная районная больница»
* ООО "Поликлиника врачей общей практики"
* ГБУЗ «Гусиноозерская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Муйская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Мухоршибирская центральная районная больница»
* ГБУЗ "Кабанская центральная районная больница"
* ГБУЗ «Тункинская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Бичурская центральная районная больница»
* НУЗ «Узловая поликлиника на станции Таксимо открытого акционерного общества «Российские железные дороги
* ГБУЗ «Хоринская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Прибайкальская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Иволгинская центральная районная больница
* ГБУЗ «Еравнинская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Баргузинская центральная районная больница»
* НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого
* акционерного общества «Российские железные дороги»
* ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница»
* НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск открытого акционерного общества «Российские железные дороги»
* НУЗ «Отделенческая клиническая- больница на станции Улан-Удэ ОАО «РЖД
* ГБУЗ «Кижингинская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Тарбагатайская центральная районная больница»

Таблица 2 Комфортность условий предоставления услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п | наименование | КРИТ.2 | ПОК2.1 | ПОК2.2 | ПОК2.3 |
| 1 | АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 94,8 | 100 | 87,0 | 100 |
| 2 | ГБУЗ «Городская больница №4» | 97,3 | 100 | 93,3 | 100 |
| 3 | ГБУЗ «Городская больница №5» | 94,5 | 100 | 91,0 | 93,6 |
| 4 | ГБУЗ «Городская поликлиника №1» | 90,9 | 100 | 84,0 | 91,0 |
| 5 | ГБУЗ «Городская поликлиника №2» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 6 | ГБУЗ «Городская поликлиника №3» | 99,2 | 100 | 99,1 | 98,8 |
| 7 | ГБУЗ «Городская поликлиника №6» | 98,6 | 100 | 97,2 | 99,1 |
| 8 | ГБУЗ «Баргузинская центральная районная больница» | 82,3 | 100 | 79,1 | 69,0 |
| 9 | ГБУЗ «Баунтовская центральная районная больница» | 71,7 | 100 | 79,2 | 78,5 |
| 10 | ГБУЗ «Бичурская центральная районная больница» | 86,1 | 100 | 73,3 | 89,3 |
| 11 | ГБУЗ «Гусиноозерская центральная районная больница» | 88,7 | 100 | 76,6 | 93,6 |
| 12 | ГБУЗ «Еравнинская центральная районная больница» | 83,5 | 100 | 69,1 | 86,2 |
| 13 | ГБУЗ «Заиграевская центральная районная больница» | 79,5 | 100 | 77,1 | 62,3 |
| 14 | ГБУЗ «Закаменская центральная районная больница» | 78,1 | 100 | 80,0 | 53,6 |
| 15 | ГБУЗ «Иволгинская центральная районная больница» | 83,7 | 100 | 69,9 | 86,0 |
| 16 | ГБУЗ "Кабанская центральная районная больница" | 86,3 | 100 | 75,5 | 87,0 |
| 17 | ГБУЗ «Кижингинская центральная районная больница» | 80,3 | 100 | 74,4 | 68,6 |
| 18 | ГБУЗ «Курумканская центральная районная больница» | 79,7 | 100 | 76,6 | 63,6 |
| 19 | ГБУЗ «Кяхтинская центральная районная больница» | 79,6 | 100 | 71,3 | 70,3 |
| 20 | ГБУЗ «Муйская центральная районная больница» | 87,2 | 100 | 72,5 | 94 |
| 21 | ГБУЗ «Мухоршибирская центральная районная больница» | 86,4 | 100 | 71,3 | 91,3 |
| 22 | ГБУЗ «Нижнеангарская центральная районная больница» | 78,9 | 100 | 75,8 | 62 |
| 23 | ГБУЗ «Окинская центральная районная больница» | 89,8 | 100 | 79,4 | 93,6 |
| 24 | ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница» | 81,9 | 100 | 77,7 | 69,3 |
| 25 | ГБУЗ «Прибайкальская центральная районная больница» | 84,0 | 100 | 77,3 | 77,0 |
| 26 | ГБУЗ «Тарбагатайская центральная районная больница» | 80,2 | 100 | 79,1 | 62,0 |
| 27 | ГБУЗ «Тункинская центральная районная больница» | 86,2 | 80 |  |  |
| 28 | ГБУЗ «Хоринская центральная районная больница» | 84,4 | 100 | 76,3 | 85,6 |
| 29 | НУЗ «Отделенческая клиническая- больница на станции Улан-Удэ ОАО «РЖД» | 80,6 | 100 | 68,9 | 89,6 |
| 30 | НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 81,9 | 100 | 70 | 75,3 |
| 31 | НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 82,0 | 100 | 73,9 | 74,6 |
| 32 | НУЗ «Узловая поликлиника на станции Таксимо открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 83.3 | 100 | 75,5 | 72,6 |
| 33 | ООО "Поликлиника врачей общей практики" | 89,0 | 100 | 75,7 | 76,6 |

Пояснение к таблице 2:

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Показатель 1) Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг

Показатель 2) Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации).

Показатель 3) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

## 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
* Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

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 услуг для инвалидов, отличные оценки получили 25 организаций, хорошие – 6, удовлетворительные – 2, неудовлетворительные - 0.

Наиболее высокую оценку получили организации:

* АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»
* ГБУЗ «Городская поликлиника №3»
* ГБУЗ «Городская больница №5»
* ГБУЗ «Городская больница №4»
* ГБУЗ «Городская поликлиника №6»

Таблица 3. Доступность услуг для инвалидов

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование | КРИТ.  3 | ПОК  3.1 | ПОК  3.2 | ПОК  3.3 |
| 1 | АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | ГБУЗ «Городская больница №4» | 98,4 | 100 | 100 | 94,8 |
| 3 | ГБУЗ «Городская больница №5» | 99,7 | 100 | 100 | 99,1 |
| 4 | ГБУЗ «Городская поликлиника №1» | 96,4 | 100 | 100 | 88,2 |
| 5 | ГБУЗ «Городская поликлиника №2» | 94,6 | 100 | 100 | 81,9 |
| 6 | ГБУЗ «Городская поликлиника №3» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 7 | ГБУЗ «Городская поликлиника №6» | 98 | 100 | 100 | 93,4 |
| 8 | ГБУЗ «Баргузинская центральная районная больница» | 79,5 | 60 | 80 | 98,3 |
| 9 | ГБУЗ «Баунтовская центральная районная больница» | 60,3 | 40 | 60 | 81,0 |
| 10 | ГБУЗ «Бичурская центральная районная больница» | 76,3 | 60 | 80 | 87,6 |
| 11 | ГБУЗ «Гусиноозерская центральная районная больница» | 69 | 60 | 80 | 63,3 |
| 12 | ГБУЗ «Еравнинская центральная районная больница» | 84,4 | 80 | 80 | 94,6 |
| 13 | ГБУЗ «Заиграевская центральная районная больница» | 83,1 | 80 | 80 | 90,3 |
| 14 | ГБУЗ «Закаменская центральная районная больница» | 83 | 80 | 80 | 90,0 |
| 15 | ГБУЗ «Иволгинская центральная районная больница» | 82,4 | 80 | 80 | 86,6 |
| 16 | ГБУЗ "Кабанская центральная районная больница" | 83,1 | 80 | 80 | 90,2 |
| 17 | ГБУЗ «Кижингинская центральная районная больница» | 81,0 | 60 | 100 | 76,6 |
| 18 | ГБУЗ «Курумканская центральная районная больница» | 81,5 | 80 | 80 | 85,0 |
| 19 | ГБУЗ «Кяхтинская центральная районная больница» | 83,6 | 80 | 100 | 65,3 |
| 20 | ГБУЗ «Муйская центральная районная больница» | 73,1 | 80 | 60 | 85,6 |
| 21 | ГБУЗ «Мухоршибирская центральная районная больница» | 82,8 | 80 | 80 | 89,3 |
| 22 | ГБУЗ «Нижнеангарская центральная районная больница» | 84,1 | 80 | 80 | 93,6 |
| 23 | ГБУЗ «Окинская центральная районная больница» | 70,4 | 60 | 60 | 74,6 |
| 24 | ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница» | 82,4 | 80 | 100 | 71,3 |
| 25 | ГБУЗ «Прибайкальская центральная районная больница» | 81,5 | 80 | 80 | 85,0 |
| 26 | ГБУЗ «Тарбагатайская центральная районная больница» | 73,6 | 80 | 80 | 58,6 |
| 27 | ГБУЗ «Тункинская центральная районная больница» | 86,7 | 60 | 80 | 95,6 |
| 28 | ГБУЗ «Хоринская центральная районная больница» | 83,4 | 60 | 100 | 84,6 |
| 29 | НУЗ «Отделенческая клиническая- больница на станции Улан-Удэ ОАО «РЖД» | 83,7 | 80 | 100 | 65,5 |
| 30 | НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 78,3 | 60 | 80 | 61,0 |
| 31 | НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 83,9 | 60 | 100 | 86,3 |
| 32 | НУЗ «Узловая поликлиника на станции Таксимо открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 83,7 | 80 | 80 | 92,3 |
| 33 | ООО "Поликлиника врачей общей практики" | 82,6 | 80 | 100 | 62,0 |

Пояснение к таблице 3:

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Показатель 1) Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

Показатель 2) Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Показатель 3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

## 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 доброжелательность и вежливость, 28 организации получили отличные оценки, 5 – хорошие.

Таблица 4. Доброжелательность и вежливость работников организации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование | КРИТ.4 | ПОК4.1 | ПОК4.2 | ПОК4.3 |
| 1 | АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | ГБУЗ «Городская поликлиника №3» | 99,5 | 94,4 | 98,1 | 93,8 |
| 3 | ГБУЗ «Городская больница №5» | 98,9 | 98,3 | 100 | 98,1 |
| 4 | ГБУЗ «Городская больница №4» | 95,7 | 91,0 | 100 | 92,4 |
| 5 | ГБУЗ «Городская поликлиника №1» | 94,9 | 98,8 | 91,9 | 90,1 |
| 6 | ГБУЗ «Городская поликлиника №2» | 94,2 | 100 | 98,8 | 100 |
| 7 | ГБУЗ «Городская поликлиника №6» | 93,6 | 100 | 87,2 | 93,5 |
| 8 | ООО "Поликлиника врачей общей практики" | 91,4 | 75,0 | 75,0 | 99,1 |
| 9 | ГБУЗ «Заиграевская центральная районная больница» | 88,4 | 82,5 | 83,7 | 72,5 |
| 10 | ГБУЗ «Муйская центральная районная больница» | 87,2 | 85,1 | 83,2 | 18,6 |
| 11 | ГБУЗ «Нижнеангарская центральная районная больница» | 87 | 84,9 | 81,4 | 78,0 |
| 12 | ГБУЗ «Курумканская центральная районная больница» | 86,6 | 81,7 | 81,0 | 89,5 |
| 13 | ГБУЗ «Кяхтинская центральная районная больница» | 86,4 | 85,0 | 94,7 | 82,5 |
| 14 | ГБУЗ «Бичурская центральная районная больница» | 85,9 | 75,5 | 86,5 | 95,5 |
| 15 | ГБУЗ «Закаменская центральная районная больница» | 83,2 | 98,3 | 97,5 | 72,0 |
| 16 | ГБУЗ «Кижингинская центральная районная больница» | 83,1 | 91,8 | 64,0 | 90,0 |
| 17 | ГБУЗ «Еравнинская центральная районная больница» | 82,9 | 88,2 | 76,2 | 86,4 |
| 18 | ГБУЗ «Иволгинская центральная районная больница» | 82,9 | 67,0 | 100 | 99,1 |
| 19 | ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница» | 82,5 | 71,5 | 96,2 | 96,8 |
| 20 | ГБУЗ «Гусиноозерская центральная районная больница» | 82 | 77,2 | 91,9 | 98,1 |
| 21 | ГБУЗ «Хоринская центральная районная больница» | 81,9 | 78,5 | 76,7 | 91,9 |
| 22 | НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 81,9 | 73,2 | 97,2 | 94,3 |
| 23 | ГБУЗ «Прибайкальская центральная районная больница» | 81,8 | 83,6 | 64,2 | 87,7 |
| 24 | НУЗ «Отделенческая клиническая- больница на станции Улан-Удэ ОАО «РЖД» | 81,1 | 62,2 | 95,8 | 93,6 |
| 25 | НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 81,1 | 69,0 | 89,1 | 93,2 |
| 26 | ГБУЗ «Баунтовская центральная районная больница» | 81,0 | 63,2 | 90,2 | 87,3 |
| 27 | ГБУЗ «Мухоршибирская центральная районная больница» | 80,5 | 59,0 | 94,9 | 86,4 |
| 28 | ГБУЗ "Кабанская центральная районная больница" | 80,2 | 57,7 | 99,1 | 96,1 |
| 29 | ГБУЗ «Баргузинская центральная районная больница» | 79,8 | 84,0 | 74,9 | 88,1 |
| 30 | НУЗ «Узловая поликлиника на станции Таксимо открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 79,6 | 98,5 | 75,7 | 61,3 |
| 31 | ГБУЗ «Тункинская центральная районная больница» | 78,9 | 71,0 | 83,6 | 96,8 |
| 32 | ГБУЗ «Тарбагатайская центральная районная больница» | 78,8 | 70,5 | 94,4 | 68,1 |
| 33 | ГБУЗ «Окинская центральная районная больница» | 76,7 | 84,2 | 98,3 | 91,9 |

Пояснение к таблице 4:

Критерий «Доброжелательность и вежливость работников организации»

Показатель 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).

Показатель 2) Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 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).

## 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 26 организаций получили оценку: отлично, 6 получили оценку хорошо, одна – удовлетворительно

Наиболее высокую оценку получили организации:

* АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн»
* ГБУЗ «Окинская центральная районная больница»
* ГБУЗ «Тарбагатайская центральная районная больница»

Таблица 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | наименование | КРИТ.5 | ПОК5.1 | ПОК5.2 | ПОК5.3 |
| 1 | АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2 | ГБУЗ «Окинская центральная районная больница» | 100,0 | 92,8 | 95,0 | 92,8 |
| 3 | ГБУЗ «Тарбагатайская центральная районная больница» | 100,0 | 97,4 | 99,1 | 96,4 |
| 4 | ГБУЗ «Городская поликлиника №3» | 99,8 | 93,5 | 96,8 | 98,7 |
| 5 | ГБУЗ «Городская поликлиника №2» | 99,3 | 98,9 | 98,1 | 100 |
| 6 | ГБУЗ "Кабанская центральная районная больница" | 98,5 | 100 | 98,9 | 100 |
| 7 | ГБУЗ «Городская больница №5» | 97,2 | 93,2 | 94,3 | 98,8 |
| 8 | ГБУЗ «Городская поликлиника №1» | 96,6 | 72,4 | 79,4 | 74,0 |
| 9 | ГБУЗ «Городская поликлиника №6» | 96,2 | 86,4 | 89,4 | 79,2 |
| 10 | ГБУЗ «Городская больница №4» | 93,2 | 93,4 | 97,7 | 49,4 |
| 11 | ГБУЗ «Нижнеангарская центральная районная больница» | 92,6 | 89,9 | 98,5 | 81,2 |
| 12 | НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 91,7 | 100 | 93,3 | 84,0 |
| 13 | НУЗ «Отделенческая клиническая- больница на станции Улан-Удэ ОАО «РЖД» | 91,6 | 87,4 | 98,1 | 68,8 |
| 14 | ГБУЗ «Кижингинская центральная районная больница» | 90,8 | 89,6 | 89,5 | 86,6 |
| 15 | ГБУЗ «Еравнинская центральная районная больница» | 90,6 | 92,9 | 100 | 44,4 |
| 16 | НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 90,4 | 97,5 | 100 | 98,6 |
| 17 | ГБУЗ «Закаменская центральная районная больница» | 88,0 | 91,5 | 95,4 | 88,6 |
| 18 | ГБУЗ «Гусиноозерская центральная районная больница» | 87,1 | 89,6 | 73,8 | 69,0 |
| 19 | ГБУЗ «Мухоршибирская центральная районная больница» | 87,1 | 82,9 | 98,1 | 83,2 |
| 20 | ООО "Поликлиника врачей общей практики" | 87,1 | 59,6 | 55,4 | 74,8 |
| 21 | ГБУЗ «Кяхтинская центральная районная больница» | 86,0 | 86,8 | 90,1 | 86,2 |
| 22 | НУЗ «Узловая поликлиника на станции Таксимо открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 85,6 | 91,2 | 93,6 | 93,2 |
| 23 | ГБУЗ «Тункинская центральная районная больница» | 85,2 | 100 | 100,0 | 100 |
| 24 | ГБУЗ «Баунтовская центральная районная больница» | 83,3 | 90,0 | 79,1 | 75,8 |
| 25 | ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница» | 80,7 | 95,6 | 76,8 | 53,2 |
| 26 | ГБУЗ «Заиграевская центральная районная больница» | 80,2 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| 27 | ГБУЗ «Курумканская центральная районная больница» | 76,0 | 99,1 | 91,9 | 74,4 |
| 28 | ГБУЗ «Хоринская центральная районная больница» | 75,9 | 94,3 | 94,3 | 57,6 |
| 29 | ГБУЗ «Баргузинская центральная районная больница» | 74,6 | 94,9 | 87,7 | 91,2 |
| 30 | ГБУЗ «Бичурская центральная районная больница» | 72,2 | 92,4 | 93,6 | 89,4 |
| 31 | ГБУЗ «Прибайкальская центральная районная больница» | 70,6 | 100 | 93,2 | 83,6 |
| 32 | ГБУЗ «Иволгинская центральная районная больница» | 70,0 | 86,3 | 83,8 | 86,0 |
| 33 | ГБУЗ «Муйская центральная районная больница» | 60,4 | 92,5 | 100 | 78,8 |

Пояснение к таблице 5:

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Показатель 1)Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 2) Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Показатель 3) Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ПОЛНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОБСЛЕДУЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ**

|  |  |
| --- | --- |
| №п\п | Наименование медицинской организации |
| 1 | Автономное учреждение Республики Бурятия «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» |
| 2 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница №4» |
| 3 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница №5» |
| 4 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №1» |
| 5 | Государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №2» |
| 6 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №3» |
| 7 | Государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника №6» |
| 8 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Баргузинская центральная районная больница» |
| 9 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Баунтовская центральная районная больница» |
| 10 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Бичурская центральная районная больница» |
| 11 | Государственное автономное учреждение здравоохранения «Гусиноозерская центральная районная больница» |
| 12 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Еравнинская центральная районная больница» |
| 13 | Государственное автономное учреждение здравоохранения «Заиграевская центральная районная больница» |
| 14 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Закаменская центральная районная больница» |
| 15 | Государственное автономное учреждение здравоохранения «Иволгинская центральная районная больница» |
| 16 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Кабанская центральная районная больница" |
| 17 | Государственное автономное учреждение здравоохранения «Кижингинская центральная районная больница» |
| 18 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Курумканская центральная районная больница» |
| 19 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кяхтинская центральная районная больница» |
| 20 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Муйская центральная районная больница» |
| 21 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мухоршибирская центральная районная больница» |
| 22 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Нижнеангарская центральная районная больница» |
| 23 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Окинская центральная районная больница» |
| 24 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Петропавловская центральная районная больница» |
| 25 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Прибайкальская центральная районная больница» |
| 26 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тарбагатайская центральная районная больница» |
| 27 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тункинская центральная районная больница» |
| 28 | Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Хоринская центральная районная больница» |
| 29 | Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая клиническая- больница на станции Улан-Удэ ОАО «РЖД» |
| 30 | Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Северобайкальск открытого акционерного общества «Российские железные дороги» |
| 31 | Негосударственное учреждение здравоохранения «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого акционерного общества «Российские железные дороги» |
| 32 | Негосударственное учреждение здравоохранения «Узловая поликлиника на станции Таксимо открытого акционерного общества «Российские железные дороги» |
| 33 | ООО "Поликлиника врачей общей практики" |

2. **Получатели медицинскихуслуг**. Количество респондентов –определено выборочной совокупностью согласно Техническому заданию.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 2. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ

## 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

(2) 12 часов

(3) 8 часов

(4) 6 часов

(5) 3 часа

(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 дозвонился

(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

(2) 13 календарных дней

(3) 12 календарных дней

(4) 10 календарных дней

(5) 7 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 – **перейти к вопросу 3.1а, 3.1.1а**

(2) нет – **перейти к вопросу 3.2а**

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 – **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 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 – **перейти к вопросу 7.1**

(2) нет – **перейти к вопросу 8**

**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

(2) 13 календарных дней

(3) 12 календарных дней

(4) 10 календарных дней

(5) 7 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

(2) 13 календарных дней

(3) 12 календарных дней

(4) 10 календарных дней

(5) 7 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

(2) 29 календарных дней

(3) 28 календарных дней

(4) 27 календарных дней

(5) 15 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:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

# ПРИЛОЖЕНИЕ 3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЙ УСЛУГМЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

# Таблица. Оценка содержания информационных стендов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **полное наименование** | **полное наименование, место нахождения, 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;** | **Контакт. телефоны,адреса электронной почты;** | **график приема граждан руководителем медицинской организации** | **о наличии лицензии** | **о видах медицинской помощи;** | **о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий** | **о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи** | **о показателях доступности и качества медицинской помощи** | **об условиях предоставления платных медицинских услуг** | **фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность** | **сведения из документа об образовании** | **сведения из сертификата специалиста** | **график работы и часы приема медицинского работника;** | **об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья** | **о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;** | **о лекарственных препаратах, которые отпускаются бесплатно,** | **об отзывах потребителей услуг;** | **о страховых медицинских организациях** | **о вакантных должностях;** |
| 1 | АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | ГБУЗ «Городская больница №4» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | ГБУЗ «Городская больница №5» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | ГБУЗ «Городская поликлиника №1» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | ГБУЗ «Городская поликлиника №2» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | ГБУЗ «Городская поликлиника №3» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | ГБУЗ «Городская поликлиника №6» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | ГБУЗ «Баргузинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 9 | ГБУЗ «Баунтовская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 10 | ГБУЗ «Бичурская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | ГБУЗ «Гусиноозерская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | ГБУЗ «Еравнинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | ГБУЗ «Заиграевская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 14 | ГБУЗ «Закаменская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 15 | ГБУЗ «Иволгинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 16 | ГБУЗ "Кабанская центральная районная больница" | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | ГБУЗ «Кижингинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | ГБУЗ «Курумканская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 19 | ГБУЗ «Кяхтинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | ГБУЗ «Муйская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 21 | ГБУЗ «Мухоршибирская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 22 | ГБУЗ «Нижнеангарская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 23 | ГБУЗ «Окинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 24 | ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 25 | ГБУЗ «Прибайкальская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 26 | ГБУЗ «Тарбагатайская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 27 | ГБУЗ «Тункинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 28 | ГБУЗ «Хоринская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 29 | НУЗ «Отделенческая клиническая- больница на станции Улан-Удэ ОАО «РЖД» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 30 | НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 31 | НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 32 | НУЗ «Узловая поликлиника на станции Таксимо открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 33 | ООО "Поликлиника врачей общей практики" | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |

Таблица. Оценка содержания официальных сайтов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **полное наименование** | **полное наименование, место нахождения, 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;** | **Контакт. телефоны,адреса электронной почты;** | **график приема граждан руководителем медицинской организации** | **о наличии лицензии** | **о видах медицинской помощи;** | **о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий** | **о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи** | **о показателях доступности и качества медицинской помощи** | **об условиях предоставления платных медицинских услуг** | **фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность** | **сведения из документа об образовании** | **сведения из сертификата специалиста** | **график работы и часы приема медицинского работника;** | **об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья** | **о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;** | **о лекарственных препаратах, которые отпускаются бесплатно,** | **об отзывах потребителей услуг;** | **о страховых медицинских организациях** | **о вакантных должностях;** | **о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;** | **о вакантных должностях;** |
| 1 | АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | ГБУЗ «Городская больница №4» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | ГБУЗ «Городская больница №5» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | ГБУЗ «Городская поликлиника №1» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | ГБУЗ «Городская поликлиника №2» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | ГБУЗ «Городская поликлиника №3» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | ГБУЗ «Городская поликлиника №6» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | ГБУЗ «Баргузинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | ГБУЗ «Баунтовская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | ГБУЗ «Бичурская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 11 | ГБУЗ «Гусиноозерская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | ГБУЗ «Еравнинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | ГБУЗ «Заиграевская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | ГБУЗ «Закаменская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 15 | ГБУЗ «Иволгинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | ГБУЗ "Кабанская центральная районная больница" | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | ГБУЗ «Кижингинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | ГБУЗ «Курумканская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | ГБУЗ «Кяхтинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | ГБУЗ «Муйская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 21 | ГБУЗ «Мухоршибирская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 22 | ГБУЗ «Нижнеангарская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 23 | ГБУЗ «Окинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 24 | ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | ГБУЗ «Прибайкальская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 26 | ГБУЗ «Тарбагатайская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 27 | ГБУЗ «Тункинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 28 | ГБУЗ «Хоринская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 29 | НУЗ «Отделенческая клиническая- больница на станции Улан-Удэ ОАО «РЖД» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 30 | НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 31 | НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 32 | НУЗ «Узловая поликлиника на станции Таксимо открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 33 | ООО "Поликлиника врачей общей практики" | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |

Таблица. Наличие на сайте способов дистанционного взаимодействия

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | полное наименование | по телефону | по электронной почте | форма для подачи электронного обращения | раздел «Часто задаваемые вопросы»); | блог или форум, страничка в социальной сети | наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | иные способы |
| 1 | АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | ГБУЗ «Городская больница №4» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | ГБУЗ «Городская больница №5» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | ГБУЗ «Городская поликлиника №1» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | ГБУЗ «Городская поликлиника №2» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | ГБУЗ «Городская поликлиника №3» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | ГБУЗ «Городская поликлиника №6» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | ГБУЗ «Баргузинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 9 | ГБУЗ «Баунтовская центральная районная больница» | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 10 | ГБУЗ «Бичурская центральная районная больница» | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | ГБУЗ «Гусиноозерская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 12 | ГБУЗ «Еравнинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 13 | ГБУЗ «Заиграевская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 14 | ГБУЗ «Закаменская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 15 | ГБУЗ «Иволгинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 16 | ГБУЗ "Кабанская центральная районная больница" | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 17 | ГБУЗ «Кижингинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 18 | ГБУЗ «Курумканская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 19 | ГБУЗ «Кяхтинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 20 | ГБУЗ «Муйская центральная районная больница» | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 21 | ГБУЗ «Мухоршибирская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 22 | ГБУЗ «Нижнеангарская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23 | ГБУЗ «Окинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 24 | ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница» | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 25 | ГБУЗ «Прибайкальская центральная районная больница» | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 26 | ГБУЗ «Тарбагатайская центральная районная больница» | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 27 | ГБУЗ «Тункинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 28 | ГБУЗ «Хоринская центральная районная больница» | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 29 | НУЗ «Отделенческая клиническая- больница на станции Улан-Удэ ОАО «РЖД» | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 30 | НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 31 | НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 32 | НУЗ «Узловая поликлиника на станции Таксимо открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 33 | ООО "Поликлиника врачей общей практики" | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |

Таблица. Наличие условий

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | полное наименование | обеспечение лечебно-охранительного режима; | отсутствие очередей; | доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию – не менее 3 способов | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; | доступность питьевой воды; | санитарное состояние. |
| 1 | АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | ГБУЗ «Городская больница №4» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | ГБУЗ «Городская больница №5» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | ГБУЗ «Городская поликлиника №1» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | ГБУЗ «Городская поликлиника №2» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | ГБУЗ «Городская поликлиника №3» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | ГБУЗ «Городская поликлиника №6» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | ГБУЗ «Баргузинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | ГБУЗ «Баунтовская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | ГБУЗ «Бичурская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | ГБУЗ «Гусиноозерская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 12 | ГБУЗ «Еравнинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | ГБУЗ «Заиграевская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | ГБУЗ «Закаменская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 15 | ГБУЗ «Иволгинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | ГБУЗ "Кабанская центральная районная больница" | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | ГБУЗ «Кижингинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | ГБУЗ «Курумканская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 19 | ГБУЗ «Кяхтинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | ГБУЗ «Муйская центральная районная больница» | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 21 | ГБУЗ «Мухоршибирская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 22 | ГБУЗ «Нижнеангарская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 23 | ГБУЗ «Окинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 24 | ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | ГБУЗ «Прибайкальская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 26 | ГБУЗ «Тарбагатайская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 27 | ГБУЗ «Тункинская центральная районная больница» | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 28 | ГБУЗ «Хоринская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 29 | НУЗ «Отделенческая клиническая- больница на станции Улан-Удэ ОАО «РЖД» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 30 | НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 31 | НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 32 | НУЗ «Узловая поликлиника на станции Таксимо открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 33 | ООО "Поликлиника врачей общей практики" | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Таблица.Доступность для инвалидов

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | полное наименование | 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. | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; | дублирование надписей, знаков шрифтом Брайля; | возможность предоставления инвалидам по слуху сурдопереводчика | наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации | наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; | оказание первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому. |
| 1 | АУ РБ «Республиканский клинический госпиталь для ветеранов войн» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | ГБУЗ «Городская больница №4» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | ГБУЗ «Городская больница №5» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | ГБУЗ «Городская поликлиника №1» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | ГБУЗ «Городская поликлиника №2» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | ГБУЗ «Городская поликлиника №3» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | ГБУЗ «Городская поликлиника №6» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | ГБУЗ «Баргузинская центральная районная больница» | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | ГБУЗ «Баунтовская центральная районная больница» | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 10 | ГБУЗ «Бичурская центральная районная больница» | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | ГБУЗ «Гусиноозерская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | ГБУЗ «Еравнинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | ГБУЗ «Заиграевская центральная районная больница» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | ГБУЗ «Закаменская центральная районная больница» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 15 | ГБУЗ «Иволгинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | ГБУЗ "Кабанская центральная районная больница" | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | ГБУЗ «Кижингинская центральная районная больница» | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | ГБУЗ «Курумканская центральная районная больница» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | ГБУЗ «Кяхтинская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | ГБУЗ «Муйская центральная районная больница» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 21 | ГБУЗ «Мухоршибирская центральная районная больница» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 22 | ГБУЗ «Нижнеангарская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 23 | ГБУЗ «Окинская центральная районная больница» | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 24 | ГБУЗ «Петропавловская центральная районная больница» | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | ГБУЗ «Прибайкальская центральная районная больница» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 26 | ГБУЗ «Тарбагатайская центральная районная больница» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 27 | ГБУЗ «Тункинская центральная районная больница» | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 28 | ГБУЗ «Хоринская центральная районная больница» | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 29 | НУЗ «Отделенческая клиническая- больница на станции Улан-Удэ ОАО «РЖД» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 30 | НУЗ «Отделенческая больница на станции Северобайкальск открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 31 | НУЗ «Узловая поликлиника на ст. Наушки открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 32 | НУЗ «Узловая поликлиника на станции Таксимо открытого акционерного общества «Российские железные дороги» | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 33 | ООО "Поликлиника врачей общей практики" | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |