ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ КОМПАНИЯ «ЛИДЕР»

(ООО Исследовательская компания «Лидер»)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Директор ООО Исследовательская компания «Лидер»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.А. Цибина  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2022 г.  М.П. |

**ОТЧЕТ**

по результатам сбора, обобщения и анализа информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг

муниципальным автономным учреждением здравоохранения

«Центральная городская больница» г. Азова

2022

**Сведения об организации, ответственной за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг (Операторе)**

**Полное наименование:** Общество с ограниченной ответственностью

Исследовательская компания «Лидер»

**Сокращенное наименование:** ООО Исследовательская компания «Лидер»

**Юридический адрес:** 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 801/3

**Фактический адрес:** 660075, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Железнодорожников, 17, офис 809

**ОКПО** 36053242

**ОКАТО** 04401363000

**ОКОГУ** 4210014

**ОКТМО** 04701000001

**ОКФС** Частная собственность

**ИНН** 2460112042

**КПП** 246001001

**ОГРН** 1192468005620

**Дата постановки в налоговом органе:** 14.02.2019 г.

**ОКВЭД** 73.20 Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения

**Реквизиты:**

ПАО Сбербанк ИНН 7707083893 КПП 246602011 ОГРН 1027700132195 ОКПО 02783169

ОКТМО 04701000001

БИК 040407627

к/с 30101810800000000627

р/с 40702810031000025646

**Электронная почта**: info@kras-lider.ru

**Директор**: Цибина Наталья Александровна, на основании Устава

т.+7 (391) 205-10-78

м.+7 (902) 940-41-37

СТРУКТУРА ОТЧЕТА[[1]](#footnote-1)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Медицинская организация, в отношении которой проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг | стр. 3 |
| 1. Результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях медицинской организации | стр. 3 |
| 1. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и посещения организации | стр. 4 |
| 1. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией | стр. 9 |
| 1. Основные недостатки в работе медицинской организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию её деятельности | стр. 11 |
| 1. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организации | стр. 13 |
| Приложение 1. Форма для оценки сайта медицинских организаций | стр. 14 |
| Приложение 2. Форма для учета показателей при посещении медицинских организаций | стр. 18 |

**1. Медицинская организация, в отношении которой проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг**

В г. Азов Ростовской области сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг проводились в отношении следующей медицинской организации:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование организации** | **Название в отчёте** |
| Муниципальное автономное учреждение здравоохранения «Центральная городская больница» г. Азова | МАУЗ ЦГБ г. Азова |

2. Результаты обобщения информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях медицинской организации

Для сбора информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующих документов:

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка”;

- Примерный расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций.

Оценка проводилась Оператором методом анализа официальных сайтов медицинских организаций в сети "Интернет". В оценке официального сайта изучались показатели критерия “Открытость и доступность информации об организации” — пункт 1.1 из перечня показателей Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н.

Ознакомится с формой оценки можно в Приложении 1 к данному отчету.

Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно-правовыми актами, описанными в начале раздела, производится по шкале от 1 до 100 баллов, где 1 — это минимальный объем информации, а 100 — максимальный объем. В Таблице 1 представлены результаты оценки организации.

**Таблица 1.**

Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, в соответствии с количеством материалов

| Наименование медицинской организации | Интегральный показатель |
| --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 95 |

Организация разместила почти всю необходимую информацию на официальном сайте. Кроме оценки объема информации, размещенной на официальном сайте организации, оценивалось наличие и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. Ситуация с обеспечением на официальных сайтах медицинских организаций наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг обстоит следующим образом (Таблица 2):

**Таблица 2.**

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

| Дистанционные способы взаимодействия | Наличие \* | Функционирование\*\* |
| --- | --- | --- |
| Форма для подачи электронного обращения | 1 | 1 |
| Анкета для опроса граждан | 1 | 1 |
| Возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации | 1 | 1 |
| Раздел «Часто задаваемые вопросы» | 1 | 1 |

\*1 – в наличии, 0 – отсутствует;

\*\*1 – функционирует, 0 – не функционирует.

У организации в наличии 4 способа дистанционного взаимодействия, все они функционируют.

Для сбора информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Оценка проводилась Оператором методом наблюдения в процессе посещения организации. В оценке информационных стендов изучался критерий “Открытость и доступность информации об организации” (пункт 1.1 Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н). Данная форма одновременно использовалась также для оценки критериев “Комфортности условий предоставления услуг” и “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 1.1, 2.1, 3.1 и 3.2 Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н).

На момент проведения оценки федеральным и региональным законодательством не установлено никаких требований в отношении информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, однако в Примерном расчёте показателей, характеризующем общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций есть раздел, посвященный стенду, где перечислены виды информации, которые должны быть размещены на стенде.

Оценка объема информации, представленной на стенде организации, в соответствии с рекомендациями, приведёнными в Примерном расчёте показателей, характеризующем общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций, производится по шкале от 1 до 100 баллов, где 1 — это минимальный объем информации, а 100 — максимальный объем. В Таблице 3 представлены результаты оценки организаций.

**Таблица 3.**

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации

| Организация | Интегральный показатель |
| --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 76 |

Организация разместила на своем стенде основную массу необходимой информации. В целом, ситуацию с наличием информации на стенде организации можно описать как «хорошую» – показатель равен 76 баллам из 100.

Вся информация, которая полностью или частично отсутствует на стенде организации, будет подробно представлена по пунктам в подразделе 5.1 «Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению» данного отчета.

3. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг и посещения организации

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса была использована “Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (далее - Методика), утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н. В соответствии с Методикой, рекомендуемый объём выборочной совокупности респондентов составляет 40% от количества потребителей услуг в год (объема генеральной совокупности), но не более 600 респондентов в одной организации. В опросе приняло участие 878 респондентов. Рекомендуемый объем выполнен полностью.

Выявление и обобщение мнения получателей услуг проводилось по анкете для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, рекомендованной Приказом Минздрава России от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет». В соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н.

Перейдем к результатам опроса об удовлетворенности граждан качеством условий оказания медицинских услуг.

Рассмотрим вопрос анкеты, который касался удовлетворенности респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 4.

**Таблица 4.**

Доля респондентов, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на её стенде, %

| Организации | Удовлетворены |
| --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 99 |

Из числа респондентов, обращавшихся к стендам организации, почти все удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на её стенде - доля удовлетворенных составляет 99%.

Далее респондентам предлагалось оценить свою удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 5.

**Таблица 5.**

Доля респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности, %

| Организации | Удовлетворены |
| --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 98 |

Из числа респондентов, пользовавшихся официальным сайтом организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", почти все удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью размещенной информации о её деятельности – доля удовлетворенных составляет 98%.

Оператор осуществлял сбор информации о комфортности условий предоставления и доступности услуг для инвалидов по результатам посещения организации и анализа соответствующих ответов на вопросы анкеты опроса.

Комфортность условий предоставления услуг изучалась в процессе посещения организации представителем Оператора. Учет проводился при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг” (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н).

Респондентам было предложено ответить, удовлетворены ли они условиями комфортности в организации. Долю респондентов, утвердительно ответивших на данный вопрос, вы можете увидеть в Таблице 5.

**Таблица 6.**

Доля респондентов, удовлетворенных условиями комфортности в организации, %

| Организации | Удовлетворены |
| --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 97 |

Почти все респонденты удовлетворены условиями комфортности – доля удовлетворённых составляет 97%.

Учет наличия условий комфортности велся при помощи формы, которая использовалась также для оценки наличия информации на информационном стенде организации и доступности услуг для инвалидов (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Комфортность условий предоставления услуг (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н).

В соответствии с действующей нормативно-правовой базой, к условиям комфортности относятся:

* наличие зоны отдыха (ожидания);
* наличие и понятность навигации;
* наличие и доступность питьевой воды;
* наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
* удовлетворительное санитарное состояние помещений.

Анализ результатов посещения выявил наличие всех перечисленных выше условий комфортности предоставления услуг в организации.

Следующий показатель, изучаемый в процессе опроса, – это «Время ожидания предоставления медицинских услуг». У медицинской организации время ожидания предоставления медицинских услуг меньше установленного срока ожидания. Медицинские услуги пациентам предоставляются своевременно.

Доступность услуг для инвалидов изучалась в процессе опроса и анализа фотоматериалов. Учет велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету). В оценке изучались показатели критерия “Доступность услуг для инвалидов” (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н).

Удовлетворенность респондентов доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации изучалась в процессе опроса. На данный вопрос было предложено ответить только лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 7.

**Таблица 7.**

Доля респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворенные доступностью предоставления услуг для инвалидов, %

| Организации | Удовлетворены |
| --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 100 |

Все респонденты, имеющие установленную группу инвалидности (или их представители), ответившие на данный вопрос, удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов.

Учет условий доступности для инвалидов велся при помощи формы, ранее использованной для оценки наличия информации на информационном стенде организации и наличия условий комфортности (доступна в Приложении 2 к данному отчету).

Оценивались две группы показателей:

- оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов (5 показателей);

- Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (5 показателей).

В Таблицах 8 и 9 представлены результаты оценки доступности услуг для инвалидов, характеризующие наличие условий.

**Таблица 8.**

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов

| Условия доступности | Наличие\* |
| --- | --- |
| Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами | 1 |
| Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 1 |
| Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 1 |
| Наличие сменных кресел-колясок | 1 |
| Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 0 |

\*1 – в наличии, 0 – отсутствует.

Территория организации оборудована почти полностью – оборудовано 4 из 5 условий. Отсутствует только одно условие – наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

Ситуация с обеспечением в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, обстоит тоже достаточно хорошо (Таблица 9).

**Таблица 9.**

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

| Условия доступности | Наличие\* |
| --- | --- |
| Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 1 |
| Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 0 |
| Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 0 |
| Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации) | 1 |
| Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 1 |

\*1 – в наличии, 0 – отсутствует.

Организация обеспечена 3 из 5 условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Следующие вопросы касались удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью двух типов работников:

- обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию;

- обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 10.

**Таблица 10.**

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при обращении в медицинскую организацию, %

| Организации | Обеспечение первичного контакта и информирование об услугах | Обеспечение непосредственного оказания услуги |
| --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 98 | 99 |

Как мы видим из Таблицы 10, почти все респонденты удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организацию при разных типах взаимодействия: уровень удовлетворенности обеспечением первичного контакта и информирования об услугах составляет 98%, уровень удовлетворенности обеспечением непосредственного оказания услуги составляет 99%.

Также задавался вопрос об удовлетворенности респондентов доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми они взаимодействовали в дистанционной форме. Сводные данные по данному вопросу представлены в Таблице 11.

**Таблица 11.**

Удовлетворенность респондентов доброжелательностью и вежливостью работников, при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией, %

| Организации | Удовлетворены |
| --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 100 |

Все респонденты в организации, из числа пользовавшихся дистанционными формами взаимодействия, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников.

В заключение, респондентов попросили дать общую оценку организации. Для этого было задано три вопроса о готовности рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, удовлетворенности организационными условиями предоставления услуг и удовлетворенности в целом условиями оказания услуг в организации. Сводные данные по данным вопросам представлены в Таблице 12.

**Таблица 12.**

Общая оценка организаций, %

| Организации | Готовность рекомендовать организации своим знакомым и родственникам | Удовлетворенность организационными условиями предоставления услуг | Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации |
| --- | --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 100 | 97 | 98 |

Все респонденты готовы рекомендовать организацию своим знакомым и родственникам, почти все довольны организационными условиями предоставления услуг (доля удовлетворённых 97%) и условиями оказания услуг в целом (доля удовлетворённых 98%).

**4. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинской организацией**

В соответствии с пунктом 5 «Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638, данные в таблицах представлены в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещение на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru>

| **Название в опросе** | Численность получателей услуг | Численность респондентов | Доля респондента |
| --- | --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 78760 | 878 | 1% |

**1. Открытость и доступность информации об организации**

| 1.1.1. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 76 | 100 |

| 1.1.2. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации, по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативно-правовыми актами | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 95 | 100 |

| 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | В наличии и функционируют три и более дистанционных способов взаимодействия | 5 | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на стенде) | Выполнение индикатора | |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 791 | 799 |

| 1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются ответы только тех респондентов, которые обращались к информации на сайте) | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 517 | 527 |

**2. Комфортность условий предоставления услуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг | | Выполнение индикатора | |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | Наличие трёх и более комфортных условий для предоставления услуг | 5 | 100 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.2.1 - Среднее время ожидания предоставления услуги. | | Выполнение индикатора | |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | Выше установленного срока ожидания |  | 100 |

| 2.2.2 - Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.). | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 843 | 878 |

| 2.2.1 - Среднее время ожидания предоставления услуги | | |
| --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | Выше установленного сроку ожидания | 100 |

| 2.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 76 | 87 |

**3. Доступность услуг для инвалидов**

| 3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории условий доступности для инвалидов | | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) | 4 | 80 |

| 3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) | 3 | 60 |

| 3.3.1. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (учитываются только инвалиды и их представители) | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 31 | 31 |

**4. Доброжелательность, вежливость работников организации**

| 4.1.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 860 | 878 |

| 4.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 870 | 878 |

| 4.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 588 | 588 |

**5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

| 5.1.1. Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 878 | 878 |

| 5.2.1. Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 851 | 878 |

| 5.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос. | Выполнение индикатора | |
| --- | --- | --- |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 861 | 878 |

**Предварительный расчет баллов по каждой организации**

**Номерам в таблице соответствуют:**

1. Критерий "Открытость и доступность информации об организации"

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

| Критерии | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Итоговый показатель |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Максимум | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 |
| МАУЗ ЦГБ г. Азова | 95,11 | 99,11 | 78,00 | 98,82 | 98,42 | 93,89 |

**5. Основные недостатки в работе медицинской организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, и предложения по совершенствованию её деятельности**

**5.1. Недостатки, выявленные в ходе обобщения информации, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях организации и предложения по их устранению**

**На стенде в помещении внутри организации не представлена следующая информация:**

**Общая информация о медицинской организации**

4. Дата государственной регистрации

5. Сведения об учредителе (учредителях)

11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

15.2. Адреса электронной почты

16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья

16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья

17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения

17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения

17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения

18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

**Информация о медицинской деятельности медицинской организации**

23. Информация о правах граждан в сфере охраны здоровья

24. Информация об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья

28. Информация о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой

30. Информация о порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи

35. Информация о сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население

37. Информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население

42. Правила госпитализации

43. Сроки госпитализации

47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации:

47.1. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность

47.2. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)

47.3. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)

47.4. График работы

**Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)**

48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)

**На сайте организации не представлена следующая информация:**

**Информация о медицинской деятельности медицинской организации**

37. Информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население

47.4. График работы

**Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)**

48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)

48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)

48.3. График работы и часы приема медицинского работника

**5.2. Недостатки, выявленные в ходе изучения результатов удовлетворенности граждан качеством оказания услуг и предложения по их устранению**

Территория, прилегающая к организациям, и ее помещения не оборудованы с учетом условий доступности для инвалидов. Отсутствует ряд условий, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

* Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
* Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
* Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

6. Предложения по совершенствованию деятельности организаций

Организация выполняет необходимые требования по размещению информации на своих сайтах и по обеспечению условий доступности для инвалидов не в полном объеме. Все недостатки, связанные с перечисленными выше требованиями описаны в разделах 5.1 и 5.2 данного отчета.

Необходимо представить на сайте и стенде организации всю недостающую информацию, перечисленную в разделе 5.1. отчета, в соответствии с требованиями, утвержденными Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н, а также Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н.

Необходимо оборудовать территорию, прилегающую к организациям, и их помещения с учетом условий доступности для инвалидов, а также создать условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в соответствии с недостатками, описанными в разделе 5.2 отчета. Данные условия описаны в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н.

По критериям «Комфортность условий предоставления услуг», «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» недостатки не выявлены.

Приложение 1

|  |
| --- |
| **ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ** |

**Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами[[2]](#footnote-2)**

|  |
| --- |
| **I. Общая информация о медицинской организации** |
| 1. Полное наименование |
| 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) |
| 3. Почтовый адрес |
| 4. Дата государственной регистрации |
| 5. Сведения об учредителе (учредителях) |
| 6. Структура |
| 7. Органы управления |
| 8. Вакантные должности |
| 9. Режим работы |
| 10. График работы |
| 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг |
| 12. Контактные телефоны |
| 13. Номера телефонов справочных служб |
| 14. Адреса электронной почты |
| 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: |
| 15.1. Телефона |
| 15.2. Адреса электронной почты |
| 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья |
| 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья |
| 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения |
| 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения |
| 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека |
| 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека |
| 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию |
| 20. Отзывы потребителей услуг |
| **II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации** |
| 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением: |
| 21.1. Электронного образа документов |
| (для помещений – копии документов) |
| 22. О видах медицинской помощи |
| 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья |
| 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья |
| 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения |
| 26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными |
| новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей |
| 27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций |
| 28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой |
| 29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |
| 30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |
| 31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной |
| программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |
| 32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи |
| 33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год |
| 34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год |
| 35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население |
| 36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население |
| 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население |
| 38. Правила записи на первичный прием |
| 39. Правила записи на консультацию |
| 40. Правила записи на обследование |
| 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям |
| 42. Правила госпитализации |
| 43. Сроки госпитализации |
| 44. Правила предоставления платных медицинских услуг |
| 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты |
| 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) |
| 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: |
| Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |
| 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) |
| 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) |
| 47.3. График работы |
| **III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)** |
| 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |
| 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) |
| 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) |
| 48.3. График работы и часы приема медицинского работника |

Для официального сайта медицинской организации: по каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации, макс. количество баллов 60.

**Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)**

1. Форма для подачи электронного обращения
2. Раздел «Часто задаваемые вопросы»
3. Анкета для опроса граждан
4. Возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации

По 30 баллов присваивается за каждый функционирующий дистанционный способ. При наличии 3-х и более дистанционных способов присваивается 100 баллов.

Приложение 2

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

**Организация**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Дата посещения** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Время начала посещения** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Время окончания посещения** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **Посещающий** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **I. Общая информация о медицинской организации** | | |
| 1. Полное наименование (табличка на входе) | Да | Нет |
| 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) (стенд) | Да | Нет |
| 3. Почтовый адрес (стенд) | Да | Нет |
| 4. Дата государственной регистрации (стенд) | Да | Нет |
| 5. Сведения об учредителе (учредителях) (стенд) | Да | Нет |
| 6. Структура (стенд) | Да | Нет |
| 7. Органы управления (стенд) | Да | Нет |
| 8. Вакантные должности (стенд) | Да | Нет |
| 9. Режим работы (стенд) | Да | Нет |
| 10. График работы (стенд) | Да | Нет |
| 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (стенд) | Да | Нет |
| 12. Контактные телефоны (стенд) | Да | Нет |
| 13. Номера телефонов справочных служб (стенд) | Да | Нет |
| 14. Адреса электронной почты (стенд) | Да | Нет |
| 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: | Да | Нет |
| 15.1. Телефона (стенд) | Да | Нет |
| 15.2. Адреса электронной почты (стенд) | Да | Нет |
| 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья (стенд) | Да | Нет |
| 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья (стенд) | Да | Нет |
| 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (стенд) | Да | Нет |
| 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (стенд) | Да | Нет |
| 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (стенд) | Да | Нет |
| 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (стенд) | Да | Нет |
| 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию (стенд) | Да | Нет |
| 20. Отзывы потребителей услуг (стенд) | Да | Нет |
| **II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации** | | |
| 21. Информация о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением: | Да | Нет |
| 21.1. Копии документов | Да | Нет |
| 22. Информация о видах медицинской помощи (стенд) | Да | Нет |
| 23. Информация о правах граждан в сфере охраны здоровья (стенд) | Да | Нет |
| 24. Информация об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья (стенд) | Да | Нет |
| 25. Информация о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения (стенд) | Да | Нет |
| 26. Информация о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей (стенд) | Да | Нет |
| 27. Информация о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций (стенд) | Да | Нет |
| 28. Информация о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой (стенд) | Да | Нет |
| 29. Информация о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (стенд) | Да | Нет |
| 30. Информация о порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (стенд) | Да | Нет |
| 31. Информация об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (стенд) | Да | Нет |
| 32. Информация об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (стенд) | Да | Нет |
| 33. Информация о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год (стенд) | Да | Нет |
| 34. Информация о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год (стенд) | Да | Нет |
| 35. Информация о сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население (стенд) | Да | Нет |
| 36. Информация о порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население (стенд) | Да | Нет |
| 37. Информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население (стенд) | Да | Нет |
| 38. Правила записи на первичный прием (стенд) | Да | Нет |
| 39. Правила записи на консультацию (стенд) | Да | Нет |
| 40. Правила записи на обследование (стенд) | Да | Нет |
| 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям (стенд) | Да | Нет |
| 42. Правила госпитализации (стенд) | Да | Нет |
| 43. Сроки госпитализации (стенд) | Да | Нет |
| 44. Правила предоставления платных медицинских услуг (стенд) | Да | Нет |
| 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты (стенд) | Да | Нет |
| 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением копии документов (стенд) | Да | Нет |
| 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: | Да | Нет |
| 47.1. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность | Да | Нет |
| 47.2. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) (стенд) | Да | Нет |
| 47.3. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) (стенд) | Да | Нет |
| 47.4. График работы (стенд) | Да | Нет |
| **III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)** | | |
| 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность (стенд) | Да | Нет |
| 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) (стенд) | Да | Нет |
| 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) (стенд) | Да | Нет |
| 48.3. График работы и часы приема медицинского работника (стенд) | Да | Нет |

**2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Условие | Обеспечено | |
| **2.1** | **Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг** | | |
| 2.1.1 | Обеспечение лечебно-охранительного режима (наличие свободных мест ожидания, состояние гардероба, наличие мест для детских колясок) | Да | Нет |
| 2.1.2 | Отсутствие очередей (отсутствие очередей в регистратуру и у кабинетов медицинских работников) | Да | Нет |
| 2.1.3 | Доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию | Да | Нет |
| 2.1.4 | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (наличие санитарно-гигиенических помещений, состояние санитарно-гигиенических помещений) | Да | Нет |
| 2.1.5 | Доступность питьевой воды | Да | Нет |
| 2.1.6 | Санитарное состояние помещений | Да | Нет |

**3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Условие | Обеспечено | | |
| **3.1** | **Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:** | | | |
| 3.1.1 | Оборудование входных групп пандусами или подъемными платформами | Да | | Нет |
| 3.1.2 | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (знак и разметка на дороге) | Да | | Нет |
| 3.1.3 | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Да | | Нет |
| 3.1.4 | Наличие сменных кресел-колясок | Да | | Нет |
| 3.1.5 | Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | Да | | Нет |
| **3.2** | **Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:** | | | |
| 3.2.1 | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Да | Нет | |
| 3.2.2 | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Да | Нет | |
| 3.2.3 | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (сертификат/диплом) | Да | Нет | |
| 3.2.4 | Наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации | Да | Нет | |
| 3.2.5 | Наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому | Да | Нет | |

1. Структура отчета сформирована в соответствии с “Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы”, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. N 638. [↑](#footnote-ref-1)
2. Требования к оценке сайтов составлены на основе Приказа Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (вместе с «Информацией, предоставляемой медицинскими организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»)» [↑](#footnote-ref-2)