**ОТЧЕТ**

**по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Ивановской области в 2021 году**

**Иваново, 2021**

**Оглавление**

Введение…………………………………………………………………………..3

Глава 1. Методология…………………………………………………………….4

Глава 2. Методика ………………………………………………………………..7

2.1 Организационный этап……………………………………………………….7

2.2 Этап сбора информации……………………………………………………..13

2.3 Этап обработки информации, аналитический этап………………………..14

Глава 3. Результаты……………………………………………………………...28

3.1 Открытость и доступность информации о медицинских организациях Ивановской области……………………………………………………………..28

Оценка медицинских организаций…………………………………………......28

3.2 Комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе времени ожидания предоставления медицинской услуги…………………….32

Оценка медицинских организаций……………………………………………..32

3.3. Доступность медицинских услуг для инвалидов…………………………35

Оценка медицинских организаций……………………………………………..35

3.4. Доброжелательность, вежливость работников……………………………38

Оценка медицинских организаций……………………………………………..38

3.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг медицинскими организациями…………………………………………………………………...42

Оценка медицинских организаций……………………………………………..42

3.6 Итоговый рейтинг медицинских организаций Ивановской области…….45

Оценка медицинских организаций……………………………………………..45

3.7. Основные недостатки в работе медицинских организаций Ивановской области……………………………………………………………………………47

3.8. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций здравоохранения…………………………………………………..47

# Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – независимая оценка качества) осуществлялась в соответствии с:

Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

Федеральным законом от 05.12.2017 N 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»,

приказом Минздрава России от 04.05.2018 N 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»

иными нормативными правовыми актами в сфере здравоохранения и независимой оценки качества.

# Глава 1. Методология

**Проблематика исследования:**

Научное социологическое исследование направлено на анализ качества условий оказания услуг медицинскими организациями Ивановской области. Научное социологическое исследование осуществляется в амбулаторных и стационарных условиях деятельности медицинских организаций.

**Цели исследования:** Целью независимой оценки качества является предоставление получателям медицинских услуг информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, а также повышение медицинскими организациями качества реализуемой деятельности.

**Объект исследования:** Общественное мнение населения Ивановской области в отношении качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

**Организация, осуществлявшая сбор, обработку и обобщение информации:** ООО «ИСЭПИ».

**Место исследования:** Ивановская область.

**Предмет исследования:** Отношение населения Ивановской области к работе медицинских организаций, оценка населением качества условий оказываемых услуг в сфере здравоохранения, основных проблем здравоохранения Ивановской области, оценка уровня удовлетворенности населения области качеством условий оказания медицинских услуг, оценка доступности медицинских услуг для инвалидов.

**География исследования:** Ивановская область

**Организации, в отношении которых проводилась независимая оценка:**

**Таблица 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Название организации** |
| **1** | **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница № 5» г. Иваново** |
| **2** | **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 1»** |
| **3** | **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 4»** |
| **4** | **Областное бюджетное учреждение здравоохранения Ивановской области «Областная детская клиническая больница»** |
| **5** | **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной клинический центр медицинской реабилитации»** |
| **6** | **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановская областная клиническая больница»** |
| **7** | **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной госпиталь для ветеранов войн»** |
| **8** | **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной онкологический диспансер»** |
| **9** | **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной кожно-венерологический диспансер»** |
| **10** | **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная клиническая психиатрическая больница «Богородское»** |
| **11** | **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной наркологический диспансер»** |
| **12** | **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»** |
| **13** | **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 1»** |
| **14** | **Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Иваново»** |
| **15** | **Общество с ограниченной ответственностью «Центр лечебно-профилактической медицины «МЕДИКОМ»** |
| **16** | **Общество с ограниченной ответственностью «МЕДИЦИНА»** |
| **17** | **Общество с ограниченной ответственностью «Добрый День»** |
| **18** | **ИП Замыслов Данил Евгеньевич** |
| **19** | **Общество с ограниченной ответственностью «ЦЕНТРЫ ДИАЛИЗА «АВИЦЕННА»** |
| **20** | **Общество с ограниченной ответственностью «МРТ-Центр»** |
| **21** | **Общество с ограниченной ответственностью «Учреждение Здравоохранения Областной диагностический центр»** |
| **22** | **Общество с ограниченной ответственностью «Миленарис диагностика»** |
| **23** | **Общество с ограниченной ответственностью «Миленарис профилактика»** |
| **24** | **Общество с ограниченной ответственностью «Клиника Современной Медицины»** |
| **25** | **Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Европа»** |
| **26** | **Общество с ограниченной ответственностью «Ивмедцентр»** |
| **27** | **Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий Зеленый городок»** |
| **28** | **Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Ивастрамед»** |
| **29** | **Общество с ограниченной ответственностью «33МедикАл»** |
| **30** | **Общество с ограниченной ответственностью «Клиника биоинформационной медицины «Вита Авис»** |

# Глава 2. Методика

Независимая оценка качества осуществлялась последовательно в 3 этапа.

## 2.1 Организационный этап

2.1.1 Изучение нормативной правовой базы о медицинском обслуживании граждан в Российской Федерации и независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

2.1.2 Создание пакета оценочного инструментария по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Ивановской области.

2.1.3 Разработка рекомендаций специалистам, осуществляющим сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг и форм сбора данных о медицинских организациях, подготовка оценок экспертов и отчета, включающего:

а) перечень медицинских организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;

б) результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций и информационных стендах в помещениях указанных организаций;

в) результаты изучения условий оказания услуг медицинскими организациями, включающие:

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;

- доступность услуг для инвалидов;

- доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;

- удовлетворенность условиями оказания услуг.

г) результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;

д) значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

В соответствии с задачами исследования Оператор осуществлял сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с показателями, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 №201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» по следующим показателям:

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»:
   1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещениях медицинской организации;

- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

* 1. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»);

- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

* 1. 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);

1. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»
   1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:

- обеспечение лечебно-охранительного режима;

- отсутствие очередей;

- доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию);

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- доступность питьевой воды;

- санитарное состояние;

* 1. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)
  2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);

1. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»:
   1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений;

* 1. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

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

- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;

- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому

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

1. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»:
   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);
   2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);
   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).
2. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:
   1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);
   2. Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);
   3. Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

В соответствии с изучаемыми показателями были сформированы следующие группы объектов исследования:

***Объект группы №1* -** официальные сайты медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

* ***Объект группы №2*** - информационные стенды в помещениях медицинских организаций, указанных в Главе 1 Методология;
* ***Объект группы №3*** - помещения медицинских организаций и территория, прилегающая к медицинским организациям;
* ***Объект группы №4*** - получатели медицинских услуг медицинских организаций, принимающие участие в независимой оценке.

Соответственно предметами исследования на основании сформированных групп объектов выступили:

* ***Предмет №1*** - содержание официальных сайтов медицинских организаций;
* ***Предмет №2*** - информация на информационных стендах в помещениях медицинских организаций;
* ***Предмет №3.1*** - оборудование территорий, прилегающих к медицинским организациям, и их помещений;
* ***Предмет №3.2*** - оборудование территорий, прилегающих к медицинским организациям, и их помещений с учетом доступности для инвалидов;
* ***Предмет №4*** - мнение получателей медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке.

Методика исследования подразумевала одновременное применение следующих методов сбора информации:

* дистанционный - анализ содержания официальных сайтов медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет;
* очный – полевое исследование, которое проводится непосредственно в муниципальном образовании, на территории которого находится медицинская организация, и включало в себя:
* сбор информации об открытости и доступности информации о медицинской организации, обеспечении в медицинской организации комфортных условий оказания услуг посредством заполнения матриц соответствия в процессе визуального обследования помещений медицинских организаций и прилегающей к медицинским организациям территории во время проведения полевого исследования,
* анкетирование получателей медицинских услуг в очном режиме (опрос осуществлялся методом личного интервьюирования у медицинской организации, на улице, по телефону).

## 2.2 Этап сбора информации

На этапе сбора информации Организация, осуществлявшая сбор информации (далее Организация), организовала проведение следующих мероприятий:

- сбор и оценку данных об условиях оказания услуг медицинскими организациями на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- сбор и оценку данных в медицинских организациях об обеспечении комфортных условий предоставления услуг, доступности для получателей услуг с инвалидностью помещений, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

- анкетирование получателей медицинских услуг в соответствии с оценочным инструментарием в очном режиме (от общего числа получателей услуг в каждой организации) на бумажных или электронных носителях.

Сбор и оценка данных об условиях оказания услуг медицинскими организациями на официальных сайтах организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» осуществлялась специалистами Организации дистанционно в офисе Организации. Сбор и оценка проводились дипломированным специалистом, по результатам осмотра происходило заполнение базы данных в соответствии с результатами сбора.

В очном режиме сбор и оценка данных в медицинских организациях об обеспечении комфортных условий предоставления услуг, доступности помещений для получателей услуг с инвалидностью, прилегающих территорий и предоставляемых услуг, а также анкетирование получателей медицинских услуг проводились специалистами непосредственно путём выезда в соответствующее муниципальное образование Ивановской области, в т.ч. посещение соответствующей медицинской организации. Результаты осмотра медицинской организации, а также анкетирования заносились в соответствующие базы данных для последующей обработки информации.

Дополнительно специалисты организации осуществляли проведение независимого выборочного контроля исполнителей, осуществлявших сбор первичной информации. В частности, был осуществлен обзвон представителей медицинских организаций с целью уточнения и дополнения информации по наполнению информационных ресурсов, наличию некоторых элементов доступной среды и т.д.

## 2.3. Этап обработки информации, аналитический этап

Заполненные респондентами данные анкет обрабатывались в программном обеспечении SPSS и MSExcel дипломированными специалистами.

Соответственно по результатам сбора и обработки данных представилась возможность рассчитать интегральные показатели медицинских организаций на основании приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 №201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» в соответствии с порядком, утвержденным Приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Интегральный показатель оценки качества по медицинской организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

Sn=∑Kmn/5, (1)

где:

Sn– показатель оценки качества n-ой организации;

Кmn– средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n–ой организации, рассчитываемая по формулам:

К1n=(0,3×Пnинф + 0,3×Пnдист + 0,4× Пn-откруд)

К2n=(0,3×Пnкомф.усл + 0,4×Пnожид + 0,3×Пn-комфуд)

К3n=(0,3×Пn-оргдост + 0,4×Пn-услугдост + 0,3× Пn-достуд)

К4n=(0,4×Пn-перв.конт уд + 0,4×Пn-оказ.услугуд + 0,2×Пn-вежл.дистуд)

К5n=(0,3×Пnреком + 0,2×Пn-орг.услуд + 0,5×Пnуд),

Пnинф **...** Пnуд  – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, предусмотренными нормативно-правовой базой.

Полученная в ходе исследования информация была обработана с целью проведения анализа, расчета рейтингов медицинских организаций по критериям и показателям, а также с расчетом интегрального показателя по каждой медицинской организации, сопоставления фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров.

Также собранная информация была обработана в формате, позволяющем разместить данные исследования на информационных ресурсах ИАС «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями» ([https://nok.rosminzdrav.ru)](about:blank) и Официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<https://bus.gov.ru/>).

**Таблица 2**

**Перечень показателей для мониторинга медицинских организаций и методика обработки собранной информации для определения числовых значений**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Показатели | Значи-мость  показателя | Параметры, подлежащие оценке | Индикаторы параметров оценки | Значение параметров в баллах | Максимальное значение  в баллах |
| 1 | **ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ МО** | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности МО , размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещении МО ;  - на официальном сайте МО в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов МО ).  Пnинф | 30% | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности МО , размещенной на информационных стендах в помещении МО , ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности МО или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) | 0 баллов | 100 баллов |
| - доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: |  |
| 70-80% | 40 баллов |
| 81-90% | 60 баллов |
| более, чем 90% | 100 баллов |
| 1.1.2. Соответствие информации о деятельности МО , размещенной на официальном сайте МО , ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | - отсутствует информация о деятельности МО или доля размещенных материалов составляет менее 70% (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) | 0 баллов |
| доля размещенных материалов (в % от количества материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами) составляет: |  |
| 70-80% | 40 баллов |
| 81-90% | 60 баллов |
| более, чем 90% | 100 баллов |
| 1.2. | Наличие на официальном сайте МО информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:  - телефона;  - электронной почты;  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - раздела «Часто задаваемые вопросы»;  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг МО (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).  Пnдист | 30% | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте МО информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:  - телефона;  - электронной почты;  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - раздела «Часто задаваемые вопросы»;  - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг МО (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);  - иного дистанционного способа взаимодействия. | - отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие и функционирование каждого дистанционного способа взаимодействия | по 30 баллов за каждый способ |
| - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия | 100 баллов |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МО , размещенной на информационных стендах в помещении МО , на официальном сайте МО в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  Пn-откруд | 40% | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности МО , размещенной на информационных стендах в помещении МО | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности МО , размещенной на информационных стендах в помещении МО (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 МО ,размещенной на официальном сайте МО в сети «Интернет» | доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности МО , размещенной на официальном сайте МО в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |
| Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об МО » | | 100% |  |  |  | 100 баллов |
| 2 | **ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ** | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в МО комфортных условий для предоставления услуг Пnкомф.усл | 30% | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;  - наличие и понятность навигации внутри МО ;  - наличие и доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - санитарное состояние помещений МО ;  - транспортная доступность (возможность доехать до МО на общественном транспорте, наличие парковки);  - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте МО в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или врача МО );  - иные параметры комфортных условий, установленные Министерством здравоохранения РФ | - отсутствуют комфортные условия | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг | 100 баллов |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги.,  Пnожид | 40% | 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги | - превышает установленный норматив | 0 баллов | 100 баллов |
| - равен установленному нормативу | 10 баллов |
| - меньше установленного норматива на 1 день (на 1 час) | 20 баллов |
| - меньше установленного норматива на 2 дня (на 2 часа) | 40 баллов |
| - меньше установленного норматива на 3 дня (на 3 часа) | 60 баллов |
| - меньше установленного норматива не менее, чем на ½ срока (не менее, чем на 12 часов) | 100 баллов |
| 2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием (консультацию) к специалисту МО , датой госпитализации (диагностического исследования) | доля получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  Пn-комфуд | 30% | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг МО | доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| **Итого по критерию 2 «комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** | | **100%** |  |  |  | **100 баллов** |
| 3 | **ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ** | | | | |  |
| 3.1 | Оборудование помещений МО и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в МО .  Пn-оргдост | 30% | 3.1.1. Наличие в помещениях МО и на прилегающей к ней территории:  - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - сменных кресел-колясок;  - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в МО . | - отсутствуют условия доступности для инвалидов | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из условий доступности для инвалидов | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов | 100 баллов |
| 3.2 | Обеспечение в МО условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знав 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 МО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками МО , прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях МО и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.  Пn-услугдост | 40% | 3.2.1. Наличие в МО условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - 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 МО в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками МО , прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях МО и на прилегающей территории;  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. | - отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими | 0 баллов | 100 баллов |
| - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | по 20 баллов за каждое условие |
| - наличие пяти и более условий доступности | 100 баллов |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).  Пn-достуд | 30% | 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 «Доступность услуг для инвалидов» | | 100% |  |  |  | 100 баллов |
| 4 | **ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МО** | | | | | |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  Пn-перв.конт уд | 40% | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в МО | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  Пn-оказ.услугуд | 40% | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, регистраторы, средний медицинский персонал) при обращении в МО | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО , обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  Пn-вежл.дистуд | 20% | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников МО при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам) | доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников МО » | | 100% |  |  |  | 100 баллов |
| 5 | **ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ** | | | | | |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать МО родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора МО ) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  Пnреком | 30% | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать МО родственникам и знакомым | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать МО родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  Пn-орг.услуд | 20% | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:  - наличием и понятностью навигации внутри МО ;  - графим работы МО (подразделения, отдельных специалистов, вызова врача на дом) | доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).  Пnуд | 50% | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в МО | доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы) | 0-100 баллов | 100 баллов |
| Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | 100% |  |  |  | 100 баллов |

# Глава 3. Результаты

## 3.1 Открытость и доступность информации о медицинских организациях Ивановской области

Открытость и доступность информации о медицинской организации складывается из трех показателей «Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами», «Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг» и «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».

### Оценка медицинских организаций

Исследование показало, что в Ивановской области большинство медицинских организаций имеют высокие интегральные показатели открытости и доступности информации об учреждении (преобладающее большинство организаций имеют значение рейтинга, превышающее 70 баллов, что соответствует оценке «отлично», при этом большинство организаций даже имеют значение рейтинга, превышающее 80 баллов).

Следует отметить, что общий рейтинг открытости и доступности информации об учреждении по всем медицинским организациям находится на высоком уровне. При этом показатель, оценивающий соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами, находится также на высоком уровне соответствия.

**Таблица 3**

**Общий рейтинг медицинских организаций по оценке открытости и доступности информации об учреждении**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами** | **Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)** | **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»** | **Открытость и доступность информации о медицинской организации** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановская областная клиническая больница»** | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 1»** | **100,0** | **100,0** | **98,0** | **99,2** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной онкологический диспансер»** | **100,0** | **100,0** | **98,0** | **99,2** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница № 5» г. Иваново** | **96,9** | **100,0** | **100,0** | **99,1** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной наркологический диспансер»** | **100,0** | **100,0** | **97,5** | **99,0** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной клинический центр медицинской реабилитации»** | **99,2** | **100,0** | **98,0** | **99,0** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»** | **93,1** | **100,0** | **99,0** | **97,6** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Клиника Современной Медицины»** | **93,2** | **100,0** | **98,4** | **97,3** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной госпиталь для ветеранов войн»** | **90,9** | **100,0** | **99,5** | **97,1** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 4»** | **90,1** | **100,0** | **98,5** | **96,4** |
| **Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Иваново»** | **90,1** | **100,0** | **98,2** | **96,3** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Европа»** | **83,3** | **100,0** | **100,0** | **95,0** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «ЦЕНТРЫ ДИАЛИЗА «АВИЦЕННА»** | **80,2** | **100,0** | **100,0** | **94,1** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 1»** | **89,3** | 90,0 | 100,0 | 93,8 |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной кожно-венерологический диспансер»** | **89,3** | **90,0** | **99,4** | **93,6** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная клиническая психиатрическая больница «Богородское»** | **100,0** | **100,0** | **82,7** | **93,1** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Ивастрамед»** | **74,9** | **100,0** | **100,0** | **92,5** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Клиника биоинформационной медицины «Вита Авис»** | **90,9** | **90,0** | **87,0** | **89,1** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Ивмедцентр»** | **70,3** | **90,0** | **100,0** | **88,1** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «МЕДИЦИНА»** | **89,3** | **60,0** | **99,0** | **84,4** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий Зеленый городок»** | **49,7** | **100,0** | **90,0** | **80,9** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Миленарис диагностика»** | **77,9** | **60,0** | **97,0** | **80,2** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Центр лечебно-профилактической медицины «МЕДИКОМ»** | **56,6** | **90,0** | **89,2** | **79,6** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Добрый День»** | **42,1** | **90,0** | **95,0** | **77,6** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Миленарис профилактика»** | **77,9** | **60,0** | **88,8** | **76,9** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения Ивановской области «Областная детская клиническая больница»** | **63,9** | **0,0** | **100,0** | **59,2** |
| **ИП Замыслов Данил Евгеньевич** | **47,3** | **0,0** | **98,1** | **53,4** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «МРТ-Центр»** | **51,8** | **0,0** | **92,9** | **52,7** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Учреждение Здравоохранения Областной диагностический центр»** | **51,8** | **0,0** | **80,0** | **47,5** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «33МедикАл»** | **50,3** | **0,0** | **62,5** | **40,1** |
| **Итоговый рейтинг** | 79,7 | 77,3 | 97,4 | 86,1 |

## 3.2 Комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе времени ожидания предоставления медицинской услуги

Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг, складывается из трех оценочных показателей: «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг», «Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг».

### Оценка медицинских организаций

Исследование показало, что в Ивановской области практически все медицинские организации имеют высокий интегральный показатель комфортности условий оказания услуг. У всех организаций данный показатель превышает 80 баллов (т.е. соответствует оценке «отлично»), при этом у большей части организаций он достигает оценки в 90 баллов.

Следует отметить, что общий рейтинг комфортности оказания услуг по всем медицинским организациям находится на высоком уровне. При этом показатель, оценивающий обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг, находится также на высоком уровне соответствия.

**Таблица 4**

**Рейтинг медицинских организаций по оценке комфортности оказания услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг** | **Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг** | **Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг** |
| ИП Замыслов Данил Евгеньевич | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «ЦЕНТРЫ ДИАЛИЗА «АВИЦЕННА» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Европа» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Ивмедцентр» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Ивастрамед» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «33МедикАл» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Миленарис профилактика» | **100,0** | **100,0** | **99,1** | **99,7** |
| Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Иваново» | **100,0** | **100,0** | **98,2** | **99,5** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Клиника Современной Медицины» | **100,0** | **99,2** | **98,4** | **99,2** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной онкологический диспансер» | **100,0** | **98,6** | **98,9** | **99,1** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Миленарис диагностика» | **100,0** | **100,0** | **97,0** | **99,1** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» | **100,0** | **100,0** | **96,1** | **98,8** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий Зеленый городок» | **100,0** | **98,0** | **98,0** | **98,6** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной наркологический диспансер» | **100,0** | **100,0** | **93,5** | **98,1** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница № 5» г. Иваново | **100,0** | **94,4** | **100,0** | **97,8** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной кожно-венерологический диспансер» | **100,0** | **93,7** | **100,0** | **97,5** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановская областная клиническая больница» | **100,0** | **90,4** | **100,0** | **96,2** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Добрый День» | **100,0** | **92,0** | **94,0** | **95,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 4» | **100,0** | **89,3** | **95,1** | **94,3** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Учреждение Здравоохранения Областной диагностический центр» | **100,0** | **90,0** | **92,0** | **93,6** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Центр лечебно-профилактической медицины «МЕДИКОМ» | **100,0** | **90,0** | **91,7** | **93,5** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной клинический центр медицинской реабилитации» | **100,0** | **89,4** | **92,1** | **93,4** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения Ивановской области «Областная детская клиническая больница» | **100,0** | **85,7** | **95,8** | **93,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 1» | **100,0** | **79,9** | **99,0** | **91,7** |
| Общество с ограниченной ответственностью «МЕДИЦИНА» | **100,0** | **80,0** | **99,0** | **91,7** |
| Общество с ограниченной ответственностью «МРТ-Центр» | **100,0** | **78,6** | **100,0** | **91,4** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 1» | **100,0** | **77,2** | **97,8** | **90,2** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной госпиталь для ветеранов войн» | **100,0** | **76,4** | **98,0** | **90,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Клиника биоинформационной медицины «Вита Авис» | **100,0** | **76,1** | **87,0** | **86,5** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная клиническая психиатрическая больница «Богородское» | **100,0** | **89,9** | **55,0** | **82,5** |
| **Итоговый рейтинг** | 100,0 | 90,7 | 95,8 | 95,0 |

## 3.3Доступность медицинских услуг для инвалидов

Оценка доступности услуг для инвалидов складывается из оценок по трем показателям: «Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

### Оценка медицинских организаций

Исследование показало, что в Ивановской области большинство медицинских организаций имеют удовлетворительные показатели доступности услуг для инвалидов. Уровень общей удовлетворенности колеблется в диапазоне 56-86 баллов. В первую очередь, на значения доступности медицинских услуг на инвалидов влияют наличие отдельных компонентов оборудования территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечения в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Следует отметить, что общий рейтинг доступности услуг для инвалидов по всем медицинским организациям находится на удовлетворительном уровне, превышающем 80%. При этом показатель, оценивающий долю получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, также находится на высоком уровне соответствия.

**Таблица 5**

**Рейтинг медицинских организаций по оценке доступности услуг для инвалидов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов** | **Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов** | **Доступность услуг для инвалидов** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановская областная клиническая больница» | **80,0** | **80,0** | **100,0** | **86,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной госпиталь для ветеранов войн» | **80,0** | **80,0** | **100,0** | **86,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной наркологический диспансер» | **80,0** | **80,0** | **100,0** | **86,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» | **80,0** | **80,0** | **100,0** | **86,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «МЕДИЦИНА» | **80,0** | **80,0** | **100,0** | **86,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «ЦЕНТРЫ ДИАЛИЗА «АВИЦЕННА» | **80,0** | **80,0** | **100,0** | **86,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Миленарис диагностика» | **80,0** | **80,0** | **100,0** | **86,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Миленарис профилактика» | **80,0** | **80,0** | **100,0** | **86,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Ивмедцентр» | **80,0** | **80,0** | **100,0** | **86,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Ивастрамед» | **80,0** | **80,0** | **100,0** | **86,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной кожно-венерологический диспансер» | **80,0** | **80,0** | **99,2** | **85,7** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной онкологический диспансер» | **80,0** | **80,0** | **98,2** | **85,4** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Клиника Современной Медицины» | **80,0** | **80,0** | **96,9** | **85,1** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения Ивановской области «Областная детская клиническая больница» | **80,0** | **80,0** | **92,8** | **83,8** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Европа» | **80,0** | **80,0** | **87,2** | **82,1** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Клиника биоинформационной медицины «Вита Авис» | **80,0** | **80,0** | **85,0** | **81,5** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной клинический центр медицинской реабилитации» | **80,0** | **80,0** | **84,3** | **81,3** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий Зеленый городок» | **80,0** | **80,0** | **83,3** | **81,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная клиническая психиатрическая больница «Богородское» | **80,0** | **80,0** | **81,1** | **80,3** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Центр лечебно-профилактической медицины «МЕДИКОМ» | **80,0** | **80,0** | **80,0** | **80,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Добрый День» | **80,0** | **80,0** | **80,0** | **80,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Учреждение Здравоохранения Областной диагностический центр» | **80,0** | **80,0** | **80,0** | **80,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 1» | **80,0** | **80,0** | **73,5** | **78,1** |
| Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Иваново» | **80,0** | **80,0** | **68,2** | **76,5** |
| Общество с ограниченной ответственностью «33МедикАл» | **80,0** | **80,0** | **50,0** | **71,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 4» | **80,0** | **80,0** | **49,5** | **70,9** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница № 5» г. Иваново | **80,0** | **80,0** | **44,4** | **69,3** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 1» | **80,0** | **80,0** | **23,9** | **63,2** |
| ИП Замыслов Данил Евгеньевич | **80,0** | **80,0** | **0,0** | **56,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «МРТ-Центр» | **80,0** | **80,0** | **0,0** | **56,0** |
| **Итоговый рейтинг** | 80,0 | 80,0 | 85,0 | 81,5 |

## 3.4 Доброжелательность, вежливость работников

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» складывается из оценок трех показателей: «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», «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг» и «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)».

### Оценка медицинских организаций

Исследование показало, что в Ивановской области практически все медицинские организации имеют высокие интегральные показатели доброжелательности, вежливости работников. У всех организаций данный показатель превышает 80 баллов (преобладающее большинство организаций имеют значение рейтинга, превышающее 90 баллов, что соответствует оценке «отлично»).

Следует отметить, что общий рейтинг доброжелательности и вежливости работников по всем медицинским организациям находится на высоком уровне. При этом показатель, оценивающий долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы), также находится на высоком уровне соответствия.

**Таблица 6**

**Рейтинг медицинских организаций по оценке доброжелательности и вежливости работников**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг** | **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)** | **Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 1» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «МЕДИЦИНА» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «ЦЕНТРЫ ДИАЛИЗА «АВИЦЕННА» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «МРТ-Центр» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Миленарис диагностика» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Европа» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Ивастрамед» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения Ивановской области «Областная детская клиническая больница» | **99,7** | **99,7** | **100,0** | **99,7** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной госпиталь для ветеранов войн» | **99,3** | **99,7** | **100,0** | **99,6** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» | **99,0** | **100,0** | **100,0** | **99,6** |
| ИП Замыслов Данил Евгеньевич | **100,0** | **100,0** | **98,1** | **99,6** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Миленарис профилактика» | **100,0** | **99,1** | **100,0** | **99,6** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановская областная клиническая больница» | **99,5** | **99,5** | **99,5** | **99,5** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Ивмедцентр» | **99,1** | **100,0** | **99,1** | **99,5** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 1» | **100,0** | **99,0** | **99,0** | **99,4** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной кожно-венерологический диспансер» | **99,0** | **99,6** | **99,4** | **99,3** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной наркологический диспансер» | **99,0** | **98,7** | **99,5** | **99,0** |
| Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Иваново» | **99,1** | **98,2** | **94,5** | **97,8** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Клиника Современной Медицины» | **96,9** | **98,4** | **98,4** | **97,8** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 4» | **97,5** | **97,5** | **96,6** | **97,3** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной онкологический диспансер» | **98,7** | **95,6** | **97,6** | **97,2** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий Зеленый городок» | **96,0** | **98,0** | **98,0** | **97,2** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Центр лечебно-профилактической медицины «МЕДИКОМ» | **95,0** | **96,7** | **93,3** | **95,3** |
| Общество с ограниченной ответственностью «33МедикАл» | **90,0** | **95,0** | **100,0** | **94,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Клиника биоинформационной медицины «Вита Авис» | **95,0** | **92,0** | **93,0** | **93,4** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница № 5» г. Иваново | **100,0** | **100,0** | **66,7** | **93,3** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Учреждение Здравоохранения Областной диагностический центр» | **90,0** | **92,0** | **90,0** | **90,8** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Добрый День» | **90,0** | **90,0** | **90,0** | **90,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная клиническая психиатрическая больница «Богородское» | **96,9** | **90,9** | **72,6** | **89,6** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной клинический центр медицинской реабилитации» | **97,6** | **99,6** | **45,3** | **88,0** |
| **Итоговый рейтинг** | 98,7 | 98,3 | 96,4 | 98,1 |

## 3.5 Удовлетворенность условиями оказания услуг медицинскими организациями

Показатель удовлетворенности условиями оказания услуг складывается из оценок показателей «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи», «Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации» и «Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации».

### Оценка медицинских организаций

Исследование показало, что в Ивановской области все медицинские организации имеют высокие интегральные показатели удовлетворенности условиями оказания услуг. У всех организаций данный показатель превышает 80 баллов, т.е. соответствует оценке «отлично».

**Таблица 7**

**Рейтинг медицинских организаций по показателю удовлетворенности условиями оказания услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи)** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации** | **Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации** | **Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница № 5» г. Иваново | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановская областная клиническая больница» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «МЕДИЦИНА» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «ЦЕНТРЫ ДИАЛИЗА «АВИЦЕННА» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «МРТ-Центр» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Европа» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Ивастрамед» | **100,0** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 1» | **99,2** | **100,0** | **100,0** | **99,8** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной госпиталь для ветеранов войн» | **99,7** | **98,5** | **100,0** | **99,6** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» | **100,0** | **100,0** | **99,0** | **99,5** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения Ивановской области «Областная детская клиническая больница» | **99,4** | **98,0** | **99,7** | **99,2** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Ивмедцентр» | **99,1** | **99,1** | **99,1** | **99,1** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 1» | **99,0** | **99,0** | **99,0** | **99,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Миленарис профилактика» | **99,1** | **98,1** | **99,1** | **98,9** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной кожно-венерологический диспансер» | **98,6** | **98,6** | **98,6** | **98,6** |
| Общество с ограниченной ответственностью «33МедикАл» | **95,0** | **100,0** | **100,0** | **98,5** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Клиника Современной Медицины» | **98,4** | **98,4** | **98,4** | **98,4** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной клинический центр медицинской реабилитации» | **99,2** | **96,1** | **98,4** | **98,2** |
| Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Иваново» | **98,2** | **97,3** | **98,2** | **98,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной наркологический диспансер» | **97,5** | **95,5** | **99,0** | **97,9** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий Зеленый городок» | **96,0** | **100,0** | **98,0** | **97,8** |
| ИП Замыслов Данил Евгеньевич | **96,1** | **98,7** | **98,1** | **97,6** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Миленарис диагностика» | **97,0** | **97,0** | **97,0** | **97,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 4» | **95,6** | **95,1** | **96,6** | **96,0** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной онкологический диспансер» | **95,4** | **97,7** | **95,6** | **96,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Центр лечебно-профилактической медицины «МЕДИКОМ» | **91,7** | **95,0** | **95,0** | **94,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Учреждение Здравоохранения Областной диагностический центр» | **90,0** | **90,0** | **92,0** | **91,0** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Добрый День» | **88,0** | **92,0** | **92,0** | **90,8** |
| Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная клиническая психиатрическая больница «Богородское» | **84,0** | **89,9** | **92,1** | **89,2** |
| Общество с ограниченной ответственностью «Клиника биоинформационной медицины «Вита Авис» | **88,0** | **86,0** | **90,0** | **88,6** |
| **Итоговый рейтинг** | 97,4 | 97,3 | 98,0 | 97,7 |

## 3.6 Итоговый рейтинг медицинских организаций Ивановской области

### Оценка медицинских организаций

Итоговый рейтинг по общей оценке качества условий оказания услуг среди медицинских организаций показал, что у всех организаций данный показатель составляет не менее 80 баллов, что соответствует оценке отлично.

**Таблица 8**

**Итоговый рейтинг медицинских организаций по независимой оценке качества условий оказания услуг**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Итоговый рейтинг** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановская областная клиническая больница»** | **96,3** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»** | **96,3** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «ЦЕНТРЫ ДИАЛИЗА «АВИЦЕННА»** | **96,0** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной наркологический диспансер»** | **96,0** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Ивастрамед»** | **95,7** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Клиника Современной Медицины»** | **95,6** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «Европа»** | **95,4** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной онкологический диспансер»** | **95,4** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной кожно-венерологический диспансер»** | **94,9** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Ивмедцентр»** | **94,5** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной госпиталь для ветеранов войн»** | **94,5** |
| **Частное учреждение здравоохранения «Клиническая больница «РЖД-Медицина» города Иваново»** | **93,6** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 1»** | **93,5** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Миленарис диагностика»** | **92,4** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «МЕДИЦИНА»** | **92,4** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Миленарис профилактика»** | **92,2** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Ивановский областной клинический центр медицинской реабилитации»** | **92,0** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница № 5» г. Иваново** | **91,9** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Санаторий Зеленый городок»** | **91,1** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 4»** | **91,0** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Родильный дом № 1»** | **89,4** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Центр лечебно-профилактической медицины «МЕДИКОМ»** | **88,5** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Клиника биоинформационной медицины «Вита Авис»** | **87,8** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения Ивановской области «Областная детская клиническая больница»** | **87,0** |
| **Областное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная клиническая психиатрическая больница «Богородское»** | **87,0** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Добрый День»** | **86,7** |
| **ИП Замыслов Данил Евгеньевич** | **81,3** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «33МедикАл»** | **80,7** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «Учреждение Здравоохранения Областной диагностический центр»** | **80,6** |
| **Общество с ограниченной ответственностью «МРТ-Центр»** | **80,0** |
| **Итоговый рейтинг** | 91,7 |

## 3.7. Основные недостатки в работе медицинских организаций Ивановской области

## - несовершенство материально-технической базы учреждений по обеспечению доступности и комфортности услуг для инвалидов;

- не всегда отмечалось вежливое отношение персонала, особенно в условиях очереди;

- недостаточный анализ обоснованных жалоб получателей услуг на качество медицинских услуг, предоставляемых организациями.

## 3.8. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций здравоохранения

Результаты проведенного мониторинга оценки качества работы медицинских организаций Ивановской области позволяют определить проблемное поле исследования, сформулированное в виде исходных задач.

В качестве предложений по улучшению качества работы медицинских организаций в Ивановской области, может выступать следующий комплекс мероприятий:

В части показателя «Открытость и доступность информации об учреждении»:

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения качества информации, размещенной на сайтах и информационных стендах организаций;

- дальнейшее поддержание на должном уровне обеспечения удобной и доступной навигации официального сайта учреждения;

- дальнейшее поддержание на должном уровне работы дополнительной вкладки «Обратная связь» на официальных сайтах организаций для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта;

- функционирование на официальных сайтах организаций раздела «Независимая оценка качества работы учреждения» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения попечительскими советами, Общественными советами организаций, результатов анкетирования, информации СМИ об учреждении, в том числе мнения и отзывов граждан, ссылок на Интернет-ресурсы, где размещена информация о деятельности учреждения;

- рассмотрение возможности популяризации официальных сайтов организаций через СМИ, информационные материалы о деятельности учреждений, расположенные на информационных стендах, буклетах и пр.

В части показателя «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»:

- внедрение в практику работы организаций инновационных технологий, позволяющих расширить спектр медицинских услуг, повысить их качество и эффективность;

- продолжать совершенствование материально-технической базы учреждений по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан.

В части показателя: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения»:

- организация мероприятий по контролю за соблюдением работниками организаций основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников медицинских организаций;

- обучение, проведение рабочих совещаний с коллективами организаций по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждений;

- организация проведения регулярной анонимной акции «Тайный клиент» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждений, выполнения ими норм профессиональной этики.

В части показателя «Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении»:

- разработка системы анализа обоснованных жалоб получателей услуг на качество медицинских услуг, предоставляемых организациями;

- привлечение независимых экспертов в области проведения социологических исследований к ежегодному анкетированию клиентов медицинских организаций, с целью обеспечения проведения независимого анкетирования;

- продолжение проведения анализа качества предоставляемых услуг по итогам ежегодного анкетирования клиентов (представителей клиентов), принятие необходимых управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания.