

**Министерство Здравоохранения Забайкальского края
Общественный совет при Министерстве здравоохранения
Забайкальского края про проведение независимой оценки качества
условий оказания услуг медицинскими организациями**

**Аналитическая справка
о результатах проведения независимой оценки качества
условий оказания услуг медицинскими организациями
Забайкальского края в 2024 году**

Независимая оценка качества (далее – НОК) условий оказания услуг в 2024 году проводилась в отношении 16 медицинских организаций, из них: 9 центральных районных больниц, 3 краевых организации и 4 городских учреждения. Оператором было проанализировано – 9945 анкет.

Независимая оценка проводилась в соответствии с:

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

Приказом 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»;

Приказом Минздрава РФ от 12.11.2015 N 802н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи».

Для оценки удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг использовался метод опроса. Для проведения опроса применялась «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», утвержденная Приказом Минтруда России от 30.10.2018 N 675н.

Оценка информации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинских организаций, проводилась 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).

Независимая оценка проводилась по пяти критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги.
3. Доступность услуг для инвалидов.
4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации.
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Каждый критерий характеризуется тремя показателями. Оценка показателей осуществляется в баллах от 20 до 40, затем выводится общий балл по критерию, который не превышает 100 баллов.

Оценка объема информации, представленной на сайте организаций производится по шкале от 1 до 100 баллов, где 1 — это минимальный объем информации, а 100 — максимальный объем.

На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <https://bus.gov.ru> организации группируются по количеству баллов. По данной шкале значения от 81 до 100 баллов относятся к группе «отлично» - в эту группу попадают 15 организаций, так как итоговая оценка колеблется от 83 до 99 баллов. Оценку «хорошо» получает ГУЗ «Газимуро – Заводская ЦРБ» со значением 73 балла.

Рейтинг медицинских организаций, по итоговой оценке, представлен в приложениях 1,2,3.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг среди краевых медицинских организаций

Государственное учреждение здравоохранения «Забайкальский краевой онкологический диспансер»

Всего обработано 546 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 100 баллов. ГУЗ «ЗКОД» занимает 1-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 1-е место среди краевых медицинских организаций. Несмотря на высокий балл в медицинской организации имеются некоторые замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 98 баллов.

По информации, размещенной на стенде, недостатки не выявлены. На

сайте в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н, необходимо представить следующую информацию: о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; о сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; о порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население. Правила записи на консультацию, правила записи на обследование. Отзывы потребителей услуг. 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. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация). Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). График работы и часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 100 баллов, но организации необходимо обратить внимание на санитарное состояние помещений.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 100 баллов. Организации необходимо обеспечить наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 100 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 100 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится отличная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению.

Общественный совет, учитывая некоторые замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.
2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н.

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Забайкальский краевой наркологический диспансер»

Всего обработано 552 анкеты. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 98 баллов – оценка высокая. ГАУЗ «ЗКНД» занимает 3-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 2-е место среди краевых медицинских организаций. Несмотря на высокий балл в медицинской организации имеются некоторые замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Критерий «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 99 баллов.

По информации, размещенной на стенде, недостатки не выявлены. На сайте в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н, необходимо представить следующую информацию: о порядке проводимой

диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население. Правила предоставления платных медицинских услуг. 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. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). График работы.

Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 100 баллов.

Критерий «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 94 балла.

В организации отсутствуют возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 100 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 98 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится достойная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению на достойном уровне. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.

2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н.

**Государственное учреждение здравоохранения
«Краевая клиническая инфекционная больница»**

Всего обработано 523 анкеты. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 94 баллов – оценка

высокая. ГУЗ «ККИБ» занимает 5-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 3-е место среди краевых медицинских организаций. В медицинской организации имеются некоторые замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 91 балл.

По информации, размещенной на стенде, недостатки не выявлены. На сайте в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н необходимо представить следующую информацию: вакантные должности, отзывы потребителей услуг. Правила предоставления платных медицинских услуг. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением копии документов. 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. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). График работы и часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 100 баллов.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 100 баллов.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 95 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценен в 84 балла.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации работа по улучшению качества условий предоставления услуг

населению проводится на достаточном уровне. Общественный совет, учитывая некоторые замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг среди районных медицинских организаций

Государственное учреждение здравоохранения «Акшинская центральная районная больница»

Всего обработано 633 анкеты. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 94 балла. ГУЗ «Акшинская ЦРБ» занимает 5-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 2-е место рейтинга среди ЦРБ региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 97 баллов. На информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н. На стенде отсутствуют отзывы потребителей услуг, график работы и часы приема медицинского работника. Нет информации о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; сведений из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведений из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). На сайте необходимо разместить информации о результатах проводимой

диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 99 баллов.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 79 баллов.

В организации отсутствуют ряд условий для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 99 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится достаточная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стенде и сайте организации, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.
2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 4 мая 2018 г. № 201н.

Государственное учреждение здравоохранения «Борзинская центральная районная больница»

Всего обработано 585 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 97 баллов. ГУЗ «Борзинская ЦРБ» занимает 4-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 1-е место рейтинга среди ЦРБ региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 98 баллов.

По информации, размещенной на стенде, недостатки не выявлены. На сайте в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н, необходимо представить следующую информацию: о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация). Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). График работы.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 99 баллов.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 93 балла.

В организации отсутствуют ряд условий для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 98 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 97 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению на достойном уровне. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стенде и сайте организации, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.
2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 4 мая 2018 г. № 201н.

**Государственное учреждение здравоохранения
«Газимуро-Заводская центральная районная больница»**

Всего обработано 88 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 73 балла. ГУЗ «Газимуро-Заводская ЦРБ» занимает 11-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 8-е место рейтинга среди ЦРБ региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 88 баллов.

Информация, размещенная на стенде и сайте организации, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н. На стенде не указано: место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, органы управления, вакантные должности, правила внутреннего распорядка для потребителей услуг, адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; информация о правах граждан в сфере охраны здоровья, информация об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья, информация о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения, 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; 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; 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; 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; 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; 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; 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; информация о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; информация о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население. Правила подготовки к диагностическим исследованиям, правила госпитализации, сроки госпитализации, правила предоставления платных медицинских услуг.

На сайте отсутствуют отзывы потребителей услуг; информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; 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. Сведения из

документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация). Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). График работы и часы приема медицинского работника

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 86 баллов.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 38 баллов. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; 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 возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 92 балла.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 59 баллов, т.к. только 55% получателей услуг удовлетворены графиком работы организации.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению проводится не в полном объеме. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стенде и сайте организации, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.
2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 4 мая 2018 г. № 201н.

**Государственное учреждение здравоохранения
«Дульдургинская центральная районная больница»**

Всего обработано 497 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 84 балла. ГУЗ «Дульдургинская ЦРБ» занимает 9-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 6-е место рейтинга среди ЦРБ региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 95 баллов. Информация, размещенная на стенде и сайте организации, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н. На стенде не указано: место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии); почтовый адрес; дата государственной регистрации; адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья; контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья; адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения; контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения; контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека; адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. Информация о правах граждан в сфере охраны здоровья, информация об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья, 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, 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, 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, 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, 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, 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, информация о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год, информация о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год.

На сайте организации отсутствуют 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. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). График работы

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 90 баллов.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 42 балла. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» в организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика

(тифлосурдопереводчика). Наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации, наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 97 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 96 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению, но не в полном объеме. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стенде и сайте организации, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.

2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 4 мая 2018 г. № 201н.

Государственное учреждение здравоохранения «Забайкальская центральная районная больница»

Всего обработано 777 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 88 баллов. ГУЗ «Забайкальская ЦРБ» занимает 8-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 5-е место рейтинга среди ЦРБ региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 91 балл.

На информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного

самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н: на стенде не указано место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), дата государственной регистрации, органы управления, вакантные должности, график работы, правила внутреннего распорядка для потребителей услуг, контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты, телефона, адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию, отзывы потребителей услуг. Копии документов: информация о видах медицинской помощи, информация о правах граждан в сфере охраны здоровья, информация об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья, правила записи на первичный прием, правила записи на консультацию, правила записи на обследование, правила подготовки к диагностическим исследованиям, правила госпитализации, сроки госпитализации. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия).

На сайте организации не представлена информация: о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население. 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. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая

документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). График работы и часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 81 балл. По данному показателю необходимо обеспечить в организации наличие свободных мест ожидания, состояние гардероба, наличие мест для детских колясок, отсутствие очередей в регистратуру и у кабинетов медицинских работников.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 73 балла.

В организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 98 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 95 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению, но не в полном объеме. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стенде и сайте организации, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.
2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 4 мая 2018 г. № 201н.
3. Обеспечить в организации наличие свободных мест ожидания, наличие мест для детских колясок, отсутствие очередей в регистратуру и у кабинетов медицинских работников, улучшить состояние гардероба.

Государственное учреждение здравоохранения «Каларская центральная районная больница»

Всего обработано 245 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 82 баллов. ГУЗ «Каларская ЦРБ» занимает 10-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 7-е место рейтинга среди ЦРБ региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 95 баллов. Информация, размещенная на стенде и сайте организации, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н. На стенде не указано: почтовый адрес, дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях), структура, органы управления, правила внутреннего распорядка для потребителей услуг, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты, отзывы потребителей услуг. Информация о видах медицинской помощи, информация о правах граждан в сфере охраны здоровья, информация об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья, информация о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения, 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; 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; 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; информация о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год; информация о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания

гражданам медицинской помощи на соответствующий год; информация о сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население. Правила подготовки к диагностическим исследованиям. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты (стенд). Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). График работы

На сайте необходимо разместить: отзывы потребителей услуг, информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население. Правила записи на первичный прием, правила записи на консультацию, правила записи на обследование, правила подготовки к диагностическим исследованиям. График работы и часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 82 балла.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 34 балла. В организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. 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 возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 100 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 99 балл.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится работа по улучшению качества условий

предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стенде и сайте организации, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.
2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 4 мая 2018 г. № 201н.

Государственное учреждение здравоохранения «Калганская центральная районная больница»

Всего обработано 214 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 91 балл. ГУЗ «Калганская ЦРБ» занимает 6-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 3-е место рейтинга среди ЦРБ региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации»
оценен на 96 баллов.

На информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н: на стенде не указаны место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), вакантные должности, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты, отзывы потребителей услуг, правила госпитализации, сроки госпитализации. На сайте отсутствуют отзывы потребителей услуг, информация о сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население, информация о порядке проводимой диспансеризации населения в

медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население, информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население. 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. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). График работы и часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 95 баллов. В организации отмечаются очереди в регистратуру и у кабинетов медицинских работников.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 67 баллов.

В организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 99 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 96 балла.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению на хорошем уровне. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стенде и сайте организации, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.
2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 4 мая 2018 г. № 201н.
3. Обеспечить в организации отсутствие очередей в регистратуру и у кабинетов медицинских работников.

Государственное учреждение здравоохранения «Нерчинская центральная районная больница»

Всего обработано 1277 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 91 балл. ГУЗ «Нерчинская ЦРБ» занимает 6-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 3-е место рейтинга среди ЦРБ региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 99 баллов. В соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н необходимо представить следующую информацию: на стенде - органы управления, на сайте - отзывы потребителей услуг.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 97 баллов.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 73 балла. В организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н: 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 возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 96 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 92 балла.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится достаточная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стенде и сайте организации, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.
2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 4 мая 2018 г. № 201н.

Государственное учреждение здравоохранения «Петровск-Забайкальская центральная районная больница»

Всего обработано 715 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 89 баллов. ГУЗ «Петровск-Забайкальская ЦРБ» занимает 7-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 4-е место рейтинга среди ЦРБ региона. В медицинской организации имеются замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 96 баллов.

На информационных ресурсах организации не представлена информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет", а также Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н: на стенде не указаны полное наименование (табличка на входе), место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), отзывы потребителей услуг. Отсутствует 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; 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; 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; информация о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год. Правила подготовки к диагностическим исследованиям, правила госпитализации, сроки госпитализации. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением копии документов. График работы и часы приема медицинского работника.

На сайте отсутствуют 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. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). График работы.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 98 баллов. В организации отсутствует доступность питьевой воды.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 62 балла.

В организации отсутствуют ряд условий для инвалидов, описанных в пунктах 3.1 и 3.2 Приказа Министерства здравоохранения Российской

Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок. 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 возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 96 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 91 балл.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стенде и сайте организации, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.
2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 4 мая 2018 г. № 201н.
3. Организовать доступность питьевой воды.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг среди городских медицинских организаций

Государственное учреждение здравоохранения «Детский клинический медицинский центр г. Читы»

Всего обработано 1801 анкета. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 99 баллов. ГУЗ «ДКМЦ г. Читы» занимает 2-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 1-е среди городских медицинских организаций. В медицинской организации имеются некоторые замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 100 баллов. На сайте организации не представлена информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 100 баллов.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 100 баллов. В организации отсутствуют дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 98 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 99 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится отличная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стенде и сайте организации, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.

2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 4 мая 2018 г. № 201н.

**Государственное учреждение здравоохранения
«Городская клиническая больница № 1»**

Всего обработано 623 анкеты. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 98 баллов. ГУЗ «ГКБ № 1» занимает 3-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 2-е среди городских медицинских организаций. В медицинской организации имеются некоторые замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 98 баллов. На информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н: информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). График работы и часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 100 баллов.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 100 баллов.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 97 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 96 балла.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится отличная работа по улучшению качества условий

предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стенде и сайте организации, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.

Государственное учреждение здравоохранения «Городской родильный дом»

Всего обработано 171 анкета. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 89 баллов. ГУЗ «ГРД» занимает 7-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 3-е среди городских медицинских организаций. В медицинской организации имеются некоторые замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 92 балла. На информационных ресурсах организации не представлена указанная ниже информация в соответствии с требованиями, утвержденными Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н: на стенде отсутствует информация о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения; 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; информация о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; 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; информация о сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; информация о порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население. Правила госпитализации, сроки госпитализации. На сайте - отзывы потребителей услуг; информация о сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; информация о порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население; информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население. 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. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация); сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия). График работы и часы приема медицинского работника

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 97 баллов.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 83 баллов.

В организации отсутствуют ряд условий для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 89 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 86 балла.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стенде и сайте организации, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.

2. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 4 мая 2018 г. № 201н.

Государственное автономное учреждение здравоохранения «Клинический медицинский центр г. Чить»

Всего обработано 698 анкет. Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 99 баллов. ГАУЗ «КМЦ г. Чить» занимает 2-е место рейтинга организаций здравоохранения региона и 1-е среди городских медицинских организаций. В медицинской организации имеются некоторые замечания по критериям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценен на 100 балла. На сайте организации не представлен график работы и часы приема медицинского работника.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 99 баллов.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен в 99 баллов.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценен в 100 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - оценка 97 баллов.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится отличная работа по улучшению качества условий предоставления услуг населению. Общественный совет, учитывая замечания, разработал предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стенде и сайте организации, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.

Общие выводы:

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Забайкальского края в 2024 г. можно сделать следующие выводы:

1. Не все организации выполняют необходимые требования по размещению информации на своих сайтах и стендах, но в целом ситуацию с наличием информации на сайтах организаций можно описать как очень хорошую – среднее значение составляет 93 балла из 100. Значение показателей объема информации на сайтах медицинских организаций колеблется от 84 до 99 баллов. Значение показателей объема информации на стендах колеблется от 68 до 100 баллов.

2. Все способы дистанционного взаимодействия (форма для подачи электронного обращения, анкета для опроса граждан, возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, раздел «Часто задаваемые вопросы») размещены на сайтах только трех организаций, это:

- ГУЗ «Акшинская ЦРБ»
- ГУЗ «Дульдургинская ЦРБ»
- ГУЗ «Петровск - Забайкальская ЦРБ»

На сайтах остальных организаций отсутствует информация в разделе «Часто задаваемые вопросы».

3. По результатам опроса большинство респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - доля удовлетворенных в среднем 96%.

4. В большинстве организаций обеспечены необходимые условия комфортности предоставления услуг. В среднем по организациям показатель составляет – 90%.

5. Среднее время ожидания предоставления услуг во всех организациях менее установленного срока ожидания.

6. Основная масса респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов – доля удовлетворенных в среднем 85%.

Территория, прилегающая к организациям, и их помещения с учетом доступности для инвалидов оборудованы полностью в 6 организациях:

- Государственное автономное учреждение здравоохранения «Клинический медицинский центр г. Читы»
- Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 1»
- Государственное учреждение здравоохранения «Детский клинический медицинский центр г. Читы»
- Государственное учреждение здравоохранения «Забайкальский краевой онкологический диспансер»
- Государственное учреждение здравоохранения «Краевая клиническая инфекционная больница»
- Государственное учреждение здравоохранения «Нерчинская центральна районная больница».

Лучше всего в организациях обеспечивается наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.

В 3 организациях обеспечены все условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- Государственное автономное учреждение здравоохранения «Забайкальский краевой наркологический диспансер»
- Государственное автономное учреждение здравоохранения «Клинический медицинский центр г. Читы»
- Государственное учреждение здравоохранения «Акшинская центральная районная больница»

Лучше всего в организациях обеспечивается наличие возможности предоставления услуги инвалидам в дистанционном режиме или на дому.

7. Почти все респонденты удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – доля удовлетворенных в среднем 98%.

8. Подавляющее большинство респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – доля удовлетворенных в среднем 96%.

9. Подавляющее большинство респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия – доля удовлетворенных в среднем 99%.


10. По результатам опроса в медицинских организациях комфортностью удовлетворены почти все респонденты – среднее значение удовлетворённости 92 %.

11. Большинство респондентов удовлетворены графиком работы организации – доля удовлетворенных в среднем 91%.

12. Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым 93% опрошенных.

13. В целом удовлетворены условиями оказания услуг в организации 96% респондентов.

Председатель
Общественного совета по НОК
Забайкальского края

 О.Л. Никифорова

Секретарь
Общественного совета по НОК
Забайкальского края

 О.В. Носкова

Общий рейтинг организаций по итоговой оценке

№ п/п	Медицинская организация	Итоговая оценка	Место
1	Государственное учреждение здравоохранения «Забайкальский краевой онкологический диспансер»	100	1
2	Государственное учреждение здравоохранения «Детский клинический медицинский центр г. Читы»	99	2
3	Государственное автономное учреждение здравоохранения «Клинический медицинский центр г. Читы»	99	2
4	Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 1»	98	3
5	Государственное автономное учреждение здравоохранения «Забайкальский краевой наркологический диспансер»	98	3
6	Государственное учреждение здравоохранения «Борзинская центральная районная больница»	97	4
7	Государственное учреждение здравоохранения «Акшинская центральная районная больница»	94	5
8	Государственное учреждение здравоохранения «Краевая клиническая инфекционная больница»	94	5
9	Государственное учреждение здравоохранения «Нерчинская центральная районная больница»	91	6
10	Государственное учреждение здравоохранения «Калганская центральная районная больница»	91	6
11	Государственное учреждение здравоохранения «Городской родильный дом»	89	7
12	Государственное учреждение здравоохранения «Петровск-Забайкальская центральная районная больница»	89	7
13	Государственное учреждение здравоохранения «Забайкальская центральная районная больница»	88	8
14	Государственное учреждение здравоохранения «Дульдургинская центральная районная больница»	84	9
15	Государственное учреждение здравоохранения «Каларская центральная районная больница»	82	10
16	Государственное учреждение здравоохранения «Газимуро-Заводская центральная районная больница»	73	11
	В среднем по организациям	91,6	

Рейтинг среди краевых медицинских организаций по итоговой оценке

№ п/п	Медицинская организация	Итоговая оценка	Место
1	Государственное учреждение здравоохранения «Забайкальский краевой онкологический диспансер»	100	1
2	Государственное автономное учреждение здравоохранения «Забайкальский краевой наркологический диспансер»	98	2
3	Государственное учреждение здравоохранения «Краевая клиническая инфекционная больница»	94	3
	В среднем по организациям	97	

Рейтинг среди городских медицинских организаций по итоговой оценке

№ п/п	Медицинская организация	Итоговая оценка	Место
1	Государственное учреждение здравоохранения «Детский клинический медицинский центр г. Читы»	99	1
2	Государственное автономное учреждение здравоохранения «Клинический медицинский центр г. Читы»	99	1
3	Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 1»	98	2
4	Государственное учреждение здравоохранения «Городской родильный дом»	89	3
	В среднем по организациям	96	

Рейтинг среди центральных районных больниц по итоговой оценке

№ п/п	Организация	Итоговая оценка	Место
1	Государственное учреждение здравоохранения «Борзинская центральная районная больница»	97	1
2	Государственное учреждение здравоохранения «Акшинская центральная районная больница»	94	2
3	Государственное учреждение здравоохранения «Нерчинская центральная районная больница»	91	3
4	Государственное учреждение здравоохранения «Калганская центральная районная больница»	91	3
5	Государственное учреждение здравоохранения «Петровск-Забайкальская центральная районная больница»	89	4
6	Государственное учреждение здравоохранения «Забайкальская центральная районная больница»	88	5
7	Государственное учреждение здравоохранения «Дульдургинская центральная районная больница»	84	6
8	Государственное учреждение здравоохранения «Каларская центральная районная больница»	82	7
9	Государственное учреждение здравоохранения «Газимуро-Заводская центральная районная больница»	73	8
	В среднем по организациям	87,7	