

«ООО «АС-Холдинг»

Независимая оценка качества  
условий оказания услуг  
медицинскими организациями  
Сахалинской области в 2020 году

Аналитический отчёт

2020



ООО «АС-Холдинг»

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава 1 МЕТОДИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ .....	5
МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ .....	5
МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ .....	13
ОБРАБОТКА, АНАЛИЗ ДАННЫХ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТЧЁТНОЙ ИНФОРМАЦИИ.....	14
Глава 2 Исследование уровня удовлетворённости оказанием услуг в сфере здравоохранения в муниципальных образованиях Сахалинской области.....	15
Глава 3 Результаты обобщения информации.....	18
Общая информация о респондентах исследования .....	18
Оценка респондентами открытости и доступности информации об организациях.....	21
Оценка респондентами комфортности условий оказания услуг (включая время ожидания предоставления услуги).....	25
Оценка респондентами условий доступности для лиц с инвалидностью...	35
Оценка респондентами доброжелательности и вежливости работников организаций .....	40
Удовлетворённость условиями оказания услуг .....	44
Обобщение информации, размещённой на официальных сайтах/информационных стендах организаций .....	47
Глава 4 Рейтинги медицинских организаций.....	48
Общий рейтинг .....	48
Критерий «Открытость и доступность информации об организации» .....	49
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» .....	51
Критерий «Доступность услуг для инвалидов» .....	53
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» ..	55
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» .....	57
Глава 5 Выводы .....	59
Глава 6 Рекомендации по совершенствованию деятельности организаций...	61
ООО "Новая стоматология +" .....	61
ООО "Дентал-Сервис" .....	62
ООО "Денто-Квин" .....	63
ООО "Маэстро" .....	64
ООО "Модус Вивенди" .....	65
ООО "Семейная стоматология" .....	66
ООО "МареМед" .....	67
ПРИЛОЖЕНИЕ. АНКЕТА (АМБУЛАТОРНАЯ ФОРМА).....	68

## ВВЕДЕНИЕ

Охрана здоровья граждан является одной из наиболее важных задач в любом государстве. Указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 года N 683 "О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации" определяет в числе основных национальных на долгосрочную перспективу «повышение качества жизни, укрепление здоровья населения, обеспечение стабильного демографического развития страны».

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

Действительно – и демографический потенциал страны, и её обороноспособность, и трудовые ресурсы, которые определяют потенциал развитие экономики страны – все это в значительной степени обусловлено потенциалом здоровья граждан.

В связи с этим одной из приоритетных целей государства является обеспечение доступной и качественной медицинской помощи населению

Доступность медицинской помощи предполагает доступность информации о получении медицинской помощи, простоту процедуры обращения за медицинской помощью и доступа к этой помощи. В том числе – для людей с ограниченными возможностями. Недостаточная доступность медицинской помощи приводит к тому, что граждане, не получая помощи своевременно, попадают в медицинские организации не на ранних стадиях заболевания (или профилактически, с целью диспансеризации), а на более поздних, в связи с осложнениями и т.д. Недоступность медицинской помощи наносит вред как здоровью граждан, так и бюджету здравоохранения.

Под качеством медицинской помощи подразумевается не только профессионализм и своевременность медицинских вмешательств и диагностических процедур, но и целый комплекс обстоятельств, сопровождающих пациента при получении медицинской помощи – условия пребывания в организации, вежливость и компетентность персонала и другие показатели.

К этим показателям в ряде случаев относятся пренебрежительно, полагая, что плохие условия, хамство врача и другие неприятности больной может перетерпеть, лишь бы само лечение было достаточно качественным.

Но на самом деле психологический настрой пациента является важным фактором эффективности лечения. Плохие условия могут привести к ухудшению не только психологического, но и физического состояния больного. Наиболее успешным оказание медицинской помощи может быть при применении субъект-субъектного подхода, когда пациент воспринимается не как бессловесный объект вмешательств, но как активный участник процесса лечения, который имеет достаточную мотивацию следить за состоянием собственного здоровья, выполнять рекомендации врача. Не все препараты и методы лечения одинаково подходят всем пациентам. Поэтому в лечении очень важным элементом является обратная связь пациента с врачом, когда пациент на основании своих наблюдений высказывает своё мнение об

эффективности лечения. Такая обратная связь позволяет врачу своевременно изменить тактику лечения. А чтобы обеспечить такую обратную связь между пациентом и врачом, необходимы взаимные уважительные и доверительные отношения.

Именно поэтому, помимо объективных статистических критериев оказания медицинской помощи, крайне важным является выявление показателей удовлетворённости пациентов доступностью и качеством оказания медицинской помощи.

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

В 2020 году в Сахалинской области компания ООО «АС-Холдинг» провела по заказу Министерства цифрового и технологического развития Сахалинской области исследование на тему «Оценка удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области». Указанное исследование выявило уровень удовлетворённости качеством услугам здравоохранения в Сахалинской области на уровне 65%. При этом аналогичное исследование, проведённое в 2018 году, выявило уровень удовлетворённости только 30%, таким образом можно сказать, что удовлетворённость значительно повысилась. Однако проведённое нами исследование, уже непосредственно в медицинских организациях, показало ещё более высокий уровень удовлетворённости – на уровне 90-100%.

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

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

# Глава 1 МЕТОДИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

## МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

### Основные целевые установки исследования

#### Цели и задачи исследования:

- оценить полноту, актуальность, понятность информации, размещенной на официальных сайтах медицинских организаций, наличие обратной связи и уровень удовлетворенности населения качеством и полнотой информации о работе медицинских организаций о работе и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальных сайтах МО

- путем анкетирования потребителей медицинских услуг выявить уровень удовлетворенности населения качеством оказания медицинских услуг в амбулаторных и стационарных условиях в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 13 июля 2018 г. № 442 "Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети "Интернет"

- составить рейтинг медицинских учреждений в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений оказывающих услуги в сфере здравоохранения, согласно перечню критериев, указанных в Приказе Министерства здравоохранения РФ от 4 мая 2018 г. № 201н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка", разделив на группы: медицинские организации, оказывающие только амбулаторную или стационарную помощь.

#### Объект исследования:

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

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

#### Предмет исследования:

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

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

### Выборка исследования

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

При определении генеральной совокупности по *амбулаторному* приему использовалась **мощность** лечебных учреждений, выраженная в количестве пациентов, принимаемых организацией в день (на 1 января 2020 г.)

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

## **Перечень показателей аудита сайтов организаций здравоохранения:**

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

### 1) о медицинской организации:

- полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;
- дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);
- структура и органы управления;
- режим и график работы;
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;
- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;

2) об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;

### 5) о медицинской деятельности медицинской организации:

- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);
- о видах медицинской помощи;

- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь, и имеющей прикрепленное население;
- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;
- о правилах и сроках госпитализации;
- о правилах предоставления платных медицинских услуг;
- о перечне, оказываемых платных медицинских услуг;
- о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);
- б) о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):
- фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;
- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);
- график работы и часы приема медицинского работника;

7) о вакантных должностях;

8) о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

9) о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей;



10) о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

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

12) об отзывах потребителей услуг;

13) иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Используемые в работе шкалы по каждому из перечисленных показателей:

Шкала наличия и полноты информации:

2 Информация присутствует полностью

1 Информация присутствует частично

0 Информация отсутствует

Шкала доступности информации

2. Информация легко доступна, удобная система навигации

1. Информация находится с трудом

0. Информация недоступна или отсутствует

## **Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

### **Методика сбора данных:**

1. Кабинетные исследования (анализ содержания официальных сайтов медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке);

2. Количественное исследование (анкетирование потребителей медицинских услуг медицинских организаций, принимающих участие в независимой оценке, методом Face-to-face (личное интервью) с использованием планшета.

### **Объём выборки:**

- 7 сайтов, принадлежащих медицинским организациям, участвующих в независимой оценке;

- не менее 1050 интервью (заполненных анкет) во всех медицинских организациях, участвующих в независимой оценке (150 по каждой организации)

### **Перечень организаций, участвующих в независимой оценке:**

1. ООО «Новая стоматология+»
2. ООО "ДЕНТАЛ-СЕРВИС"
3. ООО «Денто-Квин»
4. ООО «МареМед»
5. ООО «МАЭСТРО»
6. ООО «Модус вивенди»
7. ООО «Семейная стоматология» г. Холмск

## **ОБРАБОТКА, АНАЛИЗ ДАННЫХ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОТЧЁТНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

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

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

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

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

Подготовка и утверждение аналитического отчета у Заказчика;

Подготовка электронной презентации, отражающей результаты анкетирования;

Подписание Акта приема-передачи оказанных услуг.

## Глава 2 Исследование уровня удовлетворённости оказанием услуг в сфере здравоохранения в муниципальных образованиях Сахалинской области

В 2020 году в Сахалинской области компания ООО «АС-Холдинг» провела по заказу Министерства цифрового и технологического развития Сахалинской области исследование на тему «Оценка удовлетворенности населения деятельностью органов местного самоуправления муниципальных образований Сахалинской области». Данное исследование показало, что удовлетворены услугами здравоохранения в своём городском округе 65% респондентов, среди них 28% удовлетворены полностью, 37% - скорее удовлетворены. Неудовлетворённость выразили 32% опрошенных. 3% затруднились с ответом.

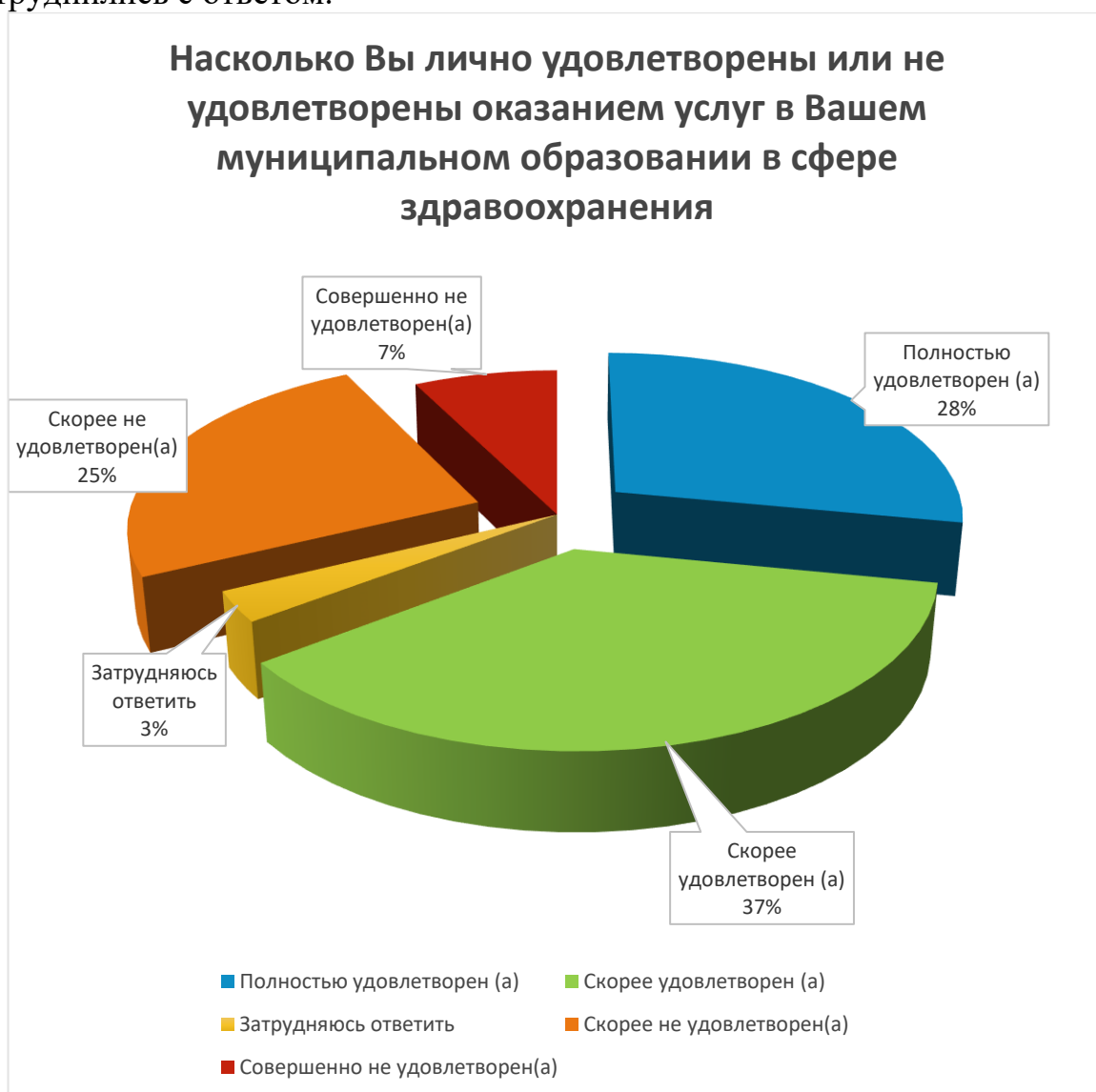


Рисунок 1. Удовлетворённость услугами в сфере здравоохранения

Наилучшая ситуация по данному показателю отмечается в муниципальных образованиях: «Курильский городской округ», городской округ «Смирныховский», городской округ «Охинский» (90-93%). Наибольшее число отрицательных оценок отмечается в Городской округ «Александровск-Сахалинский район» (73%).

Таблица 1. Удовлетворённость услугами в сфере здравоохранения в муниципальных образованиях

Q6.1 Оцените, пожалуйста, насколько Вы лично удовлетворены или не удовлетворены оказанием услуг в Вашем муниципальном образовании в сфере здравоохранения			
Наименование муниципального образования	полностью удовлетворен(а), скорее удовлетворен(а)	затрудняюсь ответить	полностью не удовлетворен(а), скорее не удовлетворен(а)
1. городской округ «Город Южно-Сахалинск»	54%	6%	40%
2. городской округ «Александровск-Сахалинский район»	24%	3%	73%
3. «Анивский городской округ»	82%	0%	18%
4. городской округ «Долинский»	61%	2%	37%
5. Корсаковский городской округ	67%	1%	31%
6. «Курильский городской округ»	93%	0%	7%
7. «Макаровский городской округ»	89%	0%	11%
8. «Невельский городской округ»	70%	2%	28%
9. городской округ «Ногликский»	86%	0%	14%
10. городской округ «Охинский»	90%	0%	10%
11. Поронайский городской округ	65%	2%	33%
12. Северо-Курильский городской округ	65%	2%	33%
13. городской округ «Смирныховский»	93%	0%	7%
14. «Томаринский городской округ»	85%	0%	15%
15. «Тымовский городской округ»	85%	0%	15%
16. Углегорский городской округ	82%	0%	18%
17. «Холмский городской округ»	52%	3%	45%
18. «Южно-Курильский городской округ»	81%	0%	19%
Всего	65%	3%	32%



В качестве основных причин неудовлетворённости здравоохранением респонденты называют недостаток специалистов (29%), низкую квалификацию врачей (23%), высокую стоимость платных услуг (20%), также респонденты отмечают плохую организацию записи на приём (17%), устаревшее оборудование и некомфортные условия в стационарах (по 13%), недостаток терапевтов (11%), невежливость персонала (10%). Остальные недостатки назвали менее 10% опрошенных.

При этом такие недостатки, как нехватка врачей и их низкая квалификация особенно актуальны в Городской округ «Александровск-

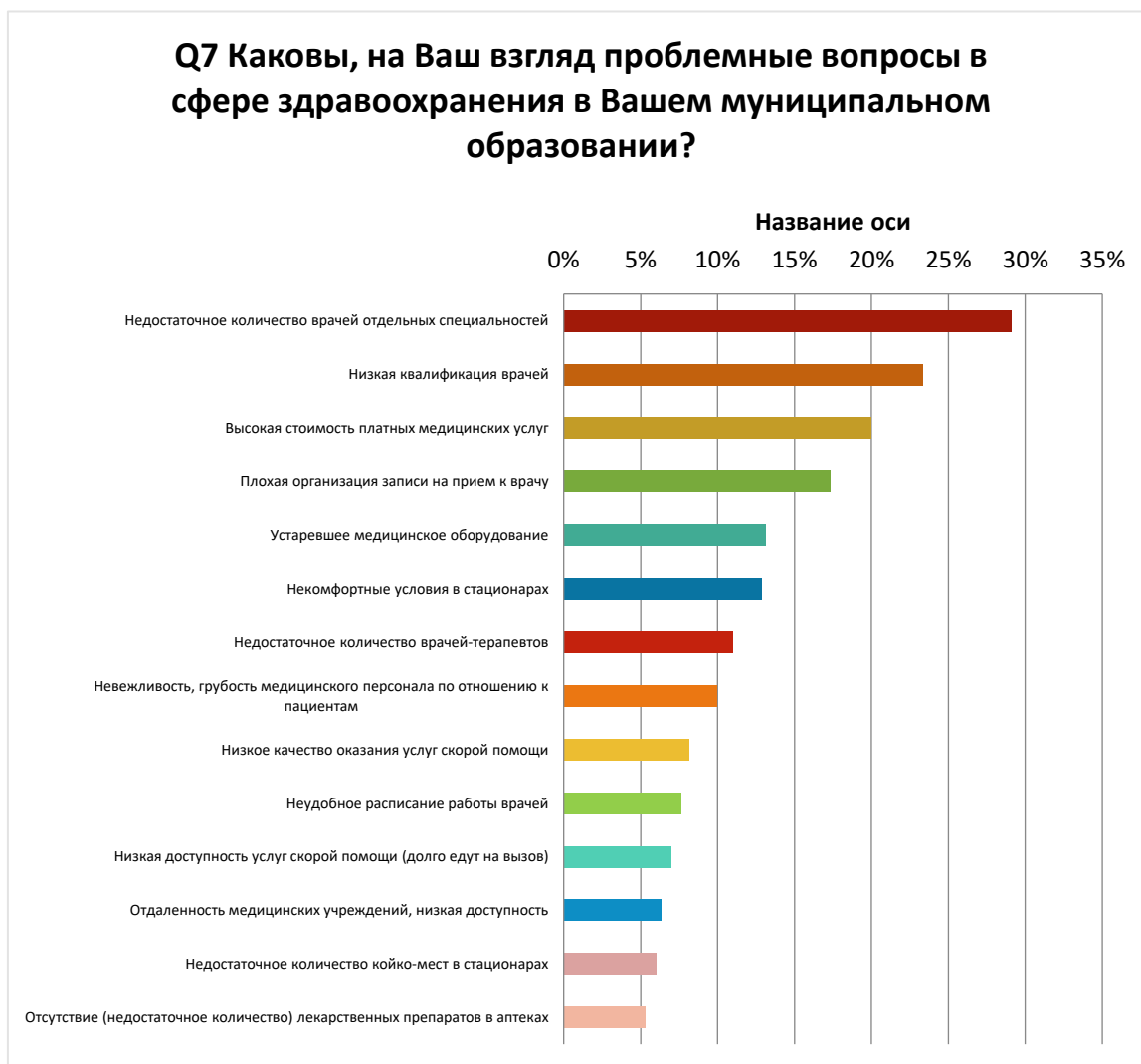


Рисунок 2. Проблемные вопросы в сфере здравоохранения

Сахалинский район» (более 60%). Наименьшее количество проблем отмечается в муниципальных образованиях: «Курильский городской округ», «Тымовский городской округ» (менее 3%).

## Глава 3 Результаты обобщения информации

### Общая информация о респондентах исследования

По результатам обследования выявлено, что большинство опрошенных (от 62% до 73%, в зависимости от клиники) обращались в клинику к врачу-специалисту, остальные - с иной целью.

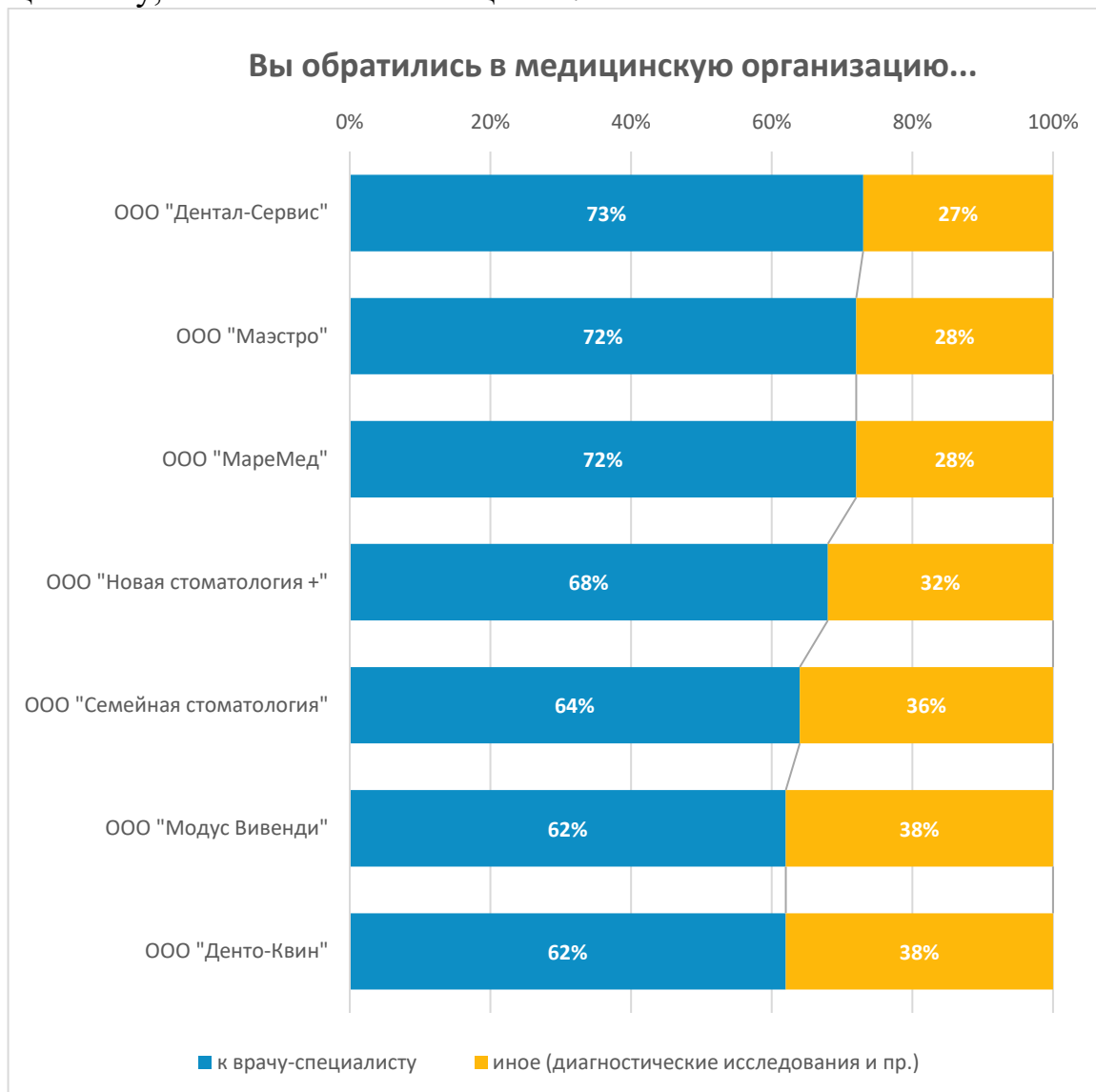
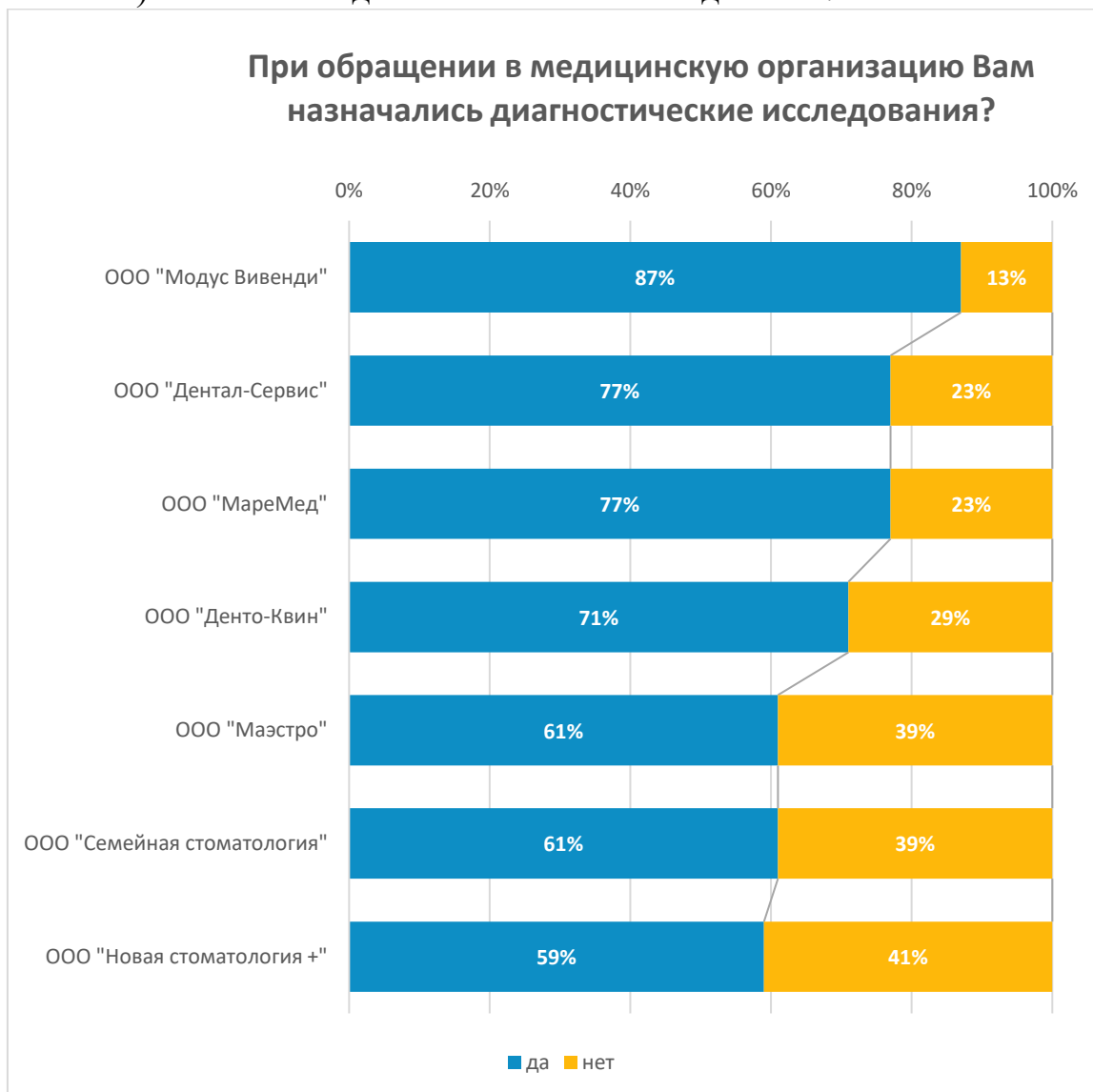


Рисунок 3. Повод для обращения в медицинскую организацию

Более, чем половине опрошенных (от 61% до 77%, в зависимости от клиники) назначались диагностические исследования.



По результатам обследования выявлено, что большинство опрошенных (от

Более, чем в 90% случаев респондентам назначались лабораторные исследования. Инструментальные исследования назначались от 52 до 84% опрошенных пациентов клиник. Компьютерная томография и иные высокотехнологичные исследования назначались, в зависимости от клиники, в 3-13% случаев.

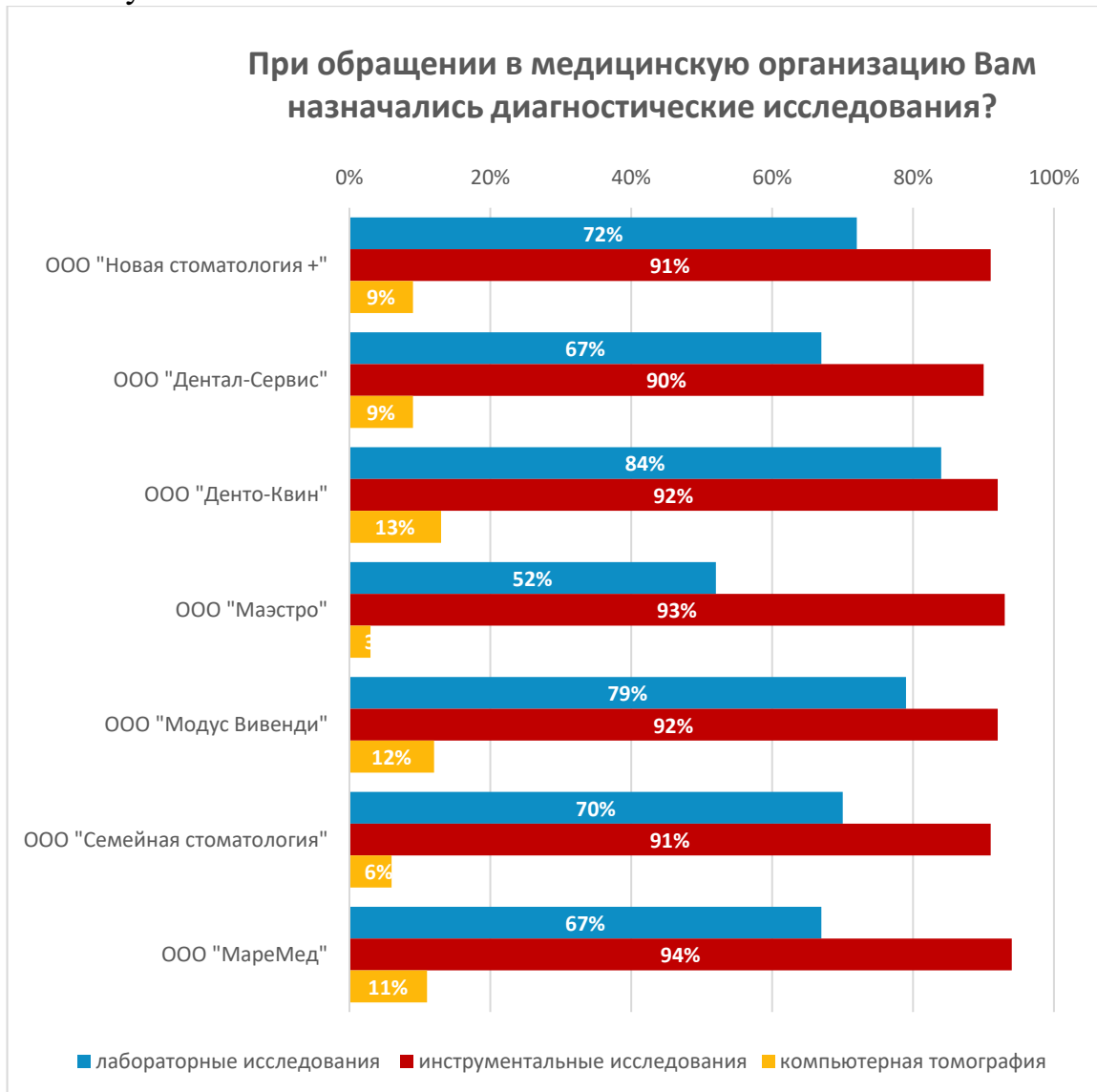


Рисунок 4. Виды исследований

## Оценка респондентами открытости и доступности информации об организациях

Информацию, размещённую в медицинской организации, видели от 59% до 72% опрошенных, в зависимости от клиники.

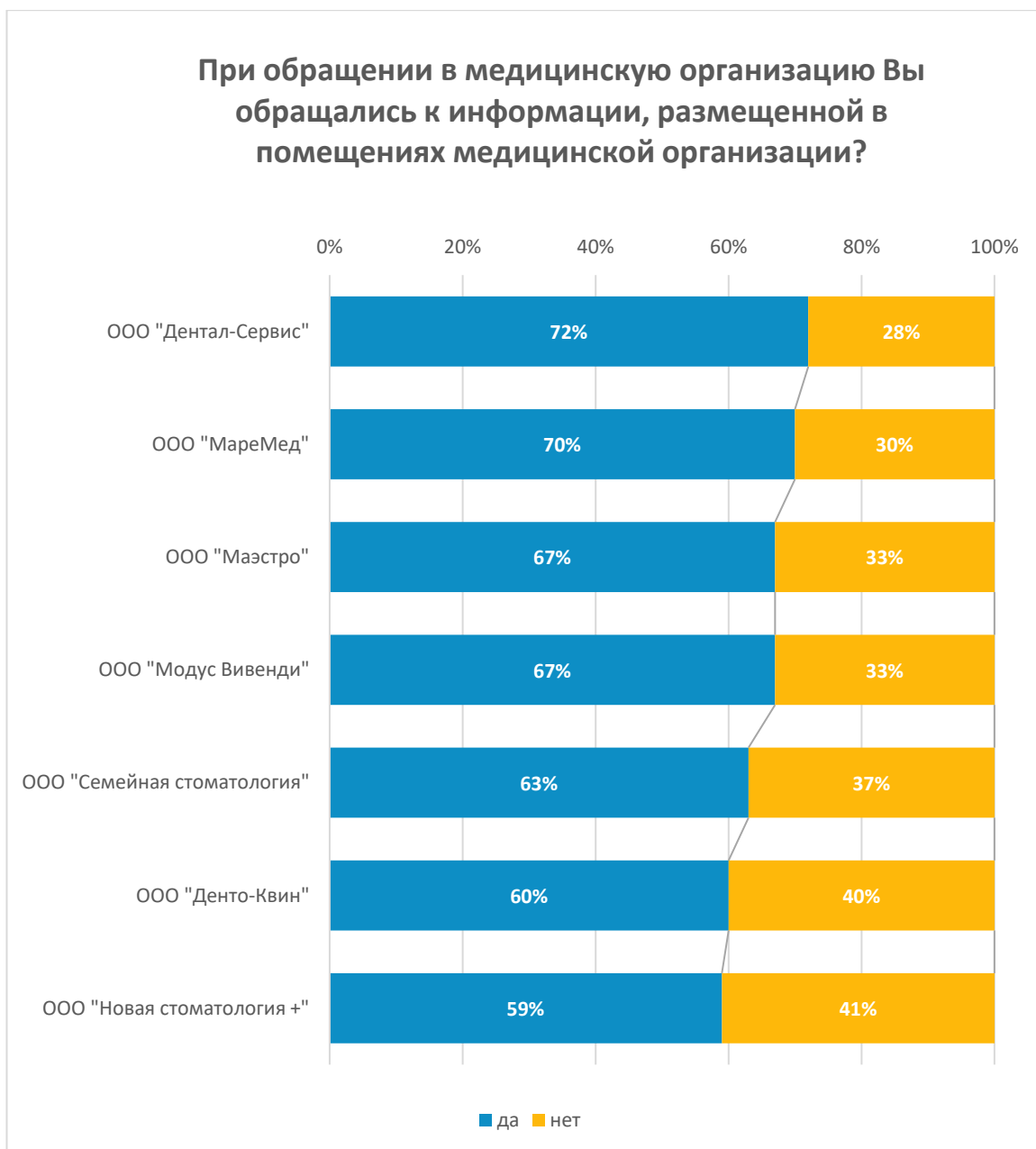


Рисунок 5. Доля респондентов, обратившихся к информации, размещённой в помещении медицинской организации

При этом 100% опрошенных выразили удовлетворённость размещённой информацией.

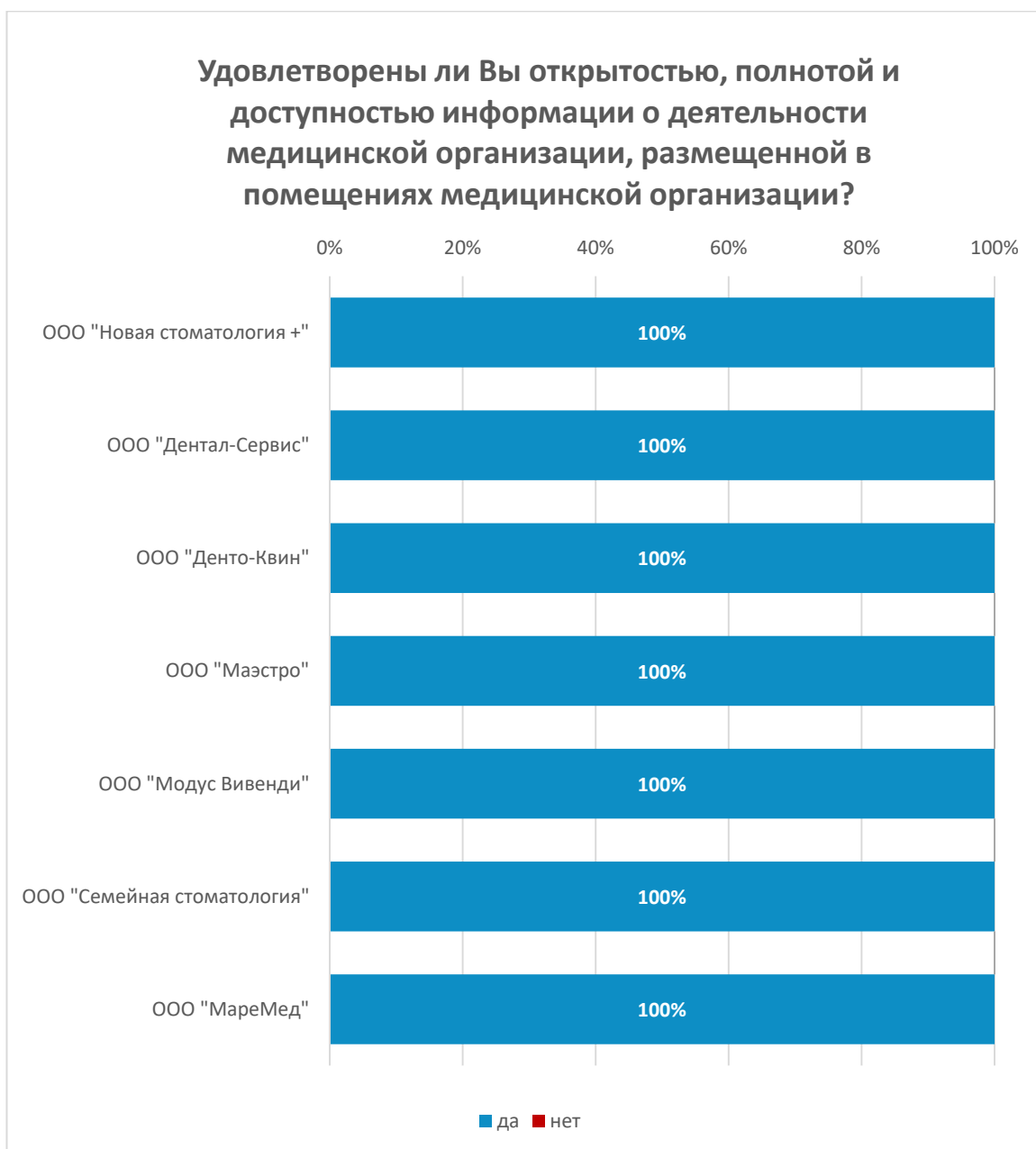


Рисунок 6. Доля респондентов, удовлетворённых информацией, размещённой в помещении медицинской организации

От 35% до 42% перед обращением в медицинскую организацию посещали официальный сайт организации. При этом клиника ООО «Новая стоматология» исключена из рассмотрения данного вопроса, поскольку не имеет официального сайта, хотя были респонденты, которые утверждали, что посетили его – вероятно, они посещали сайты организаций с идентичным названием. Иная ситуация с клиникой ООО «Семейная стоматология», которая, хотя и не имеет официального сайта, имеет страничку на сайте справочной службы г. Холмска, и там реально содержится актуальная информация о клинике, поэтому обращение на данную страничку можно приравнять к обращению на официальный сайт.

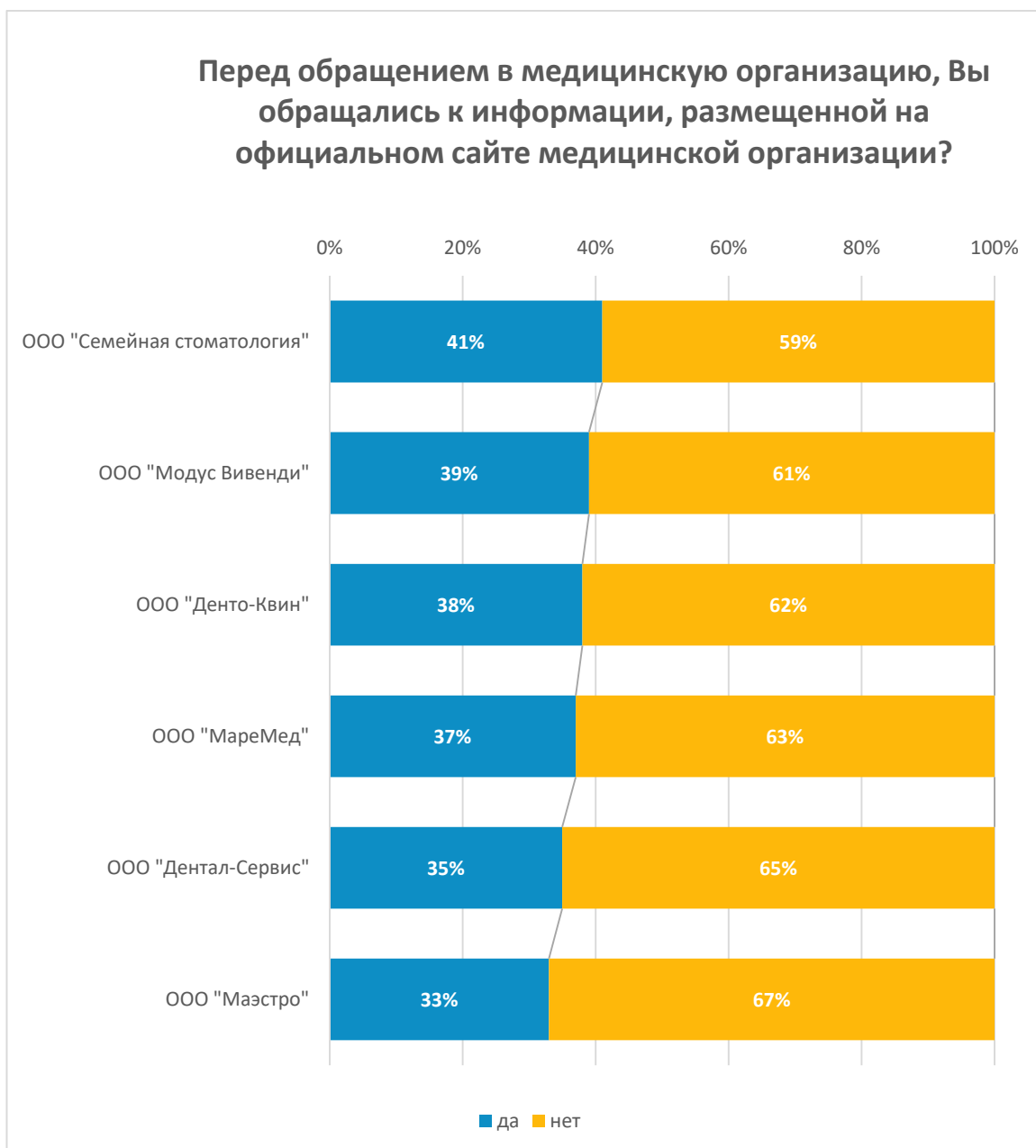
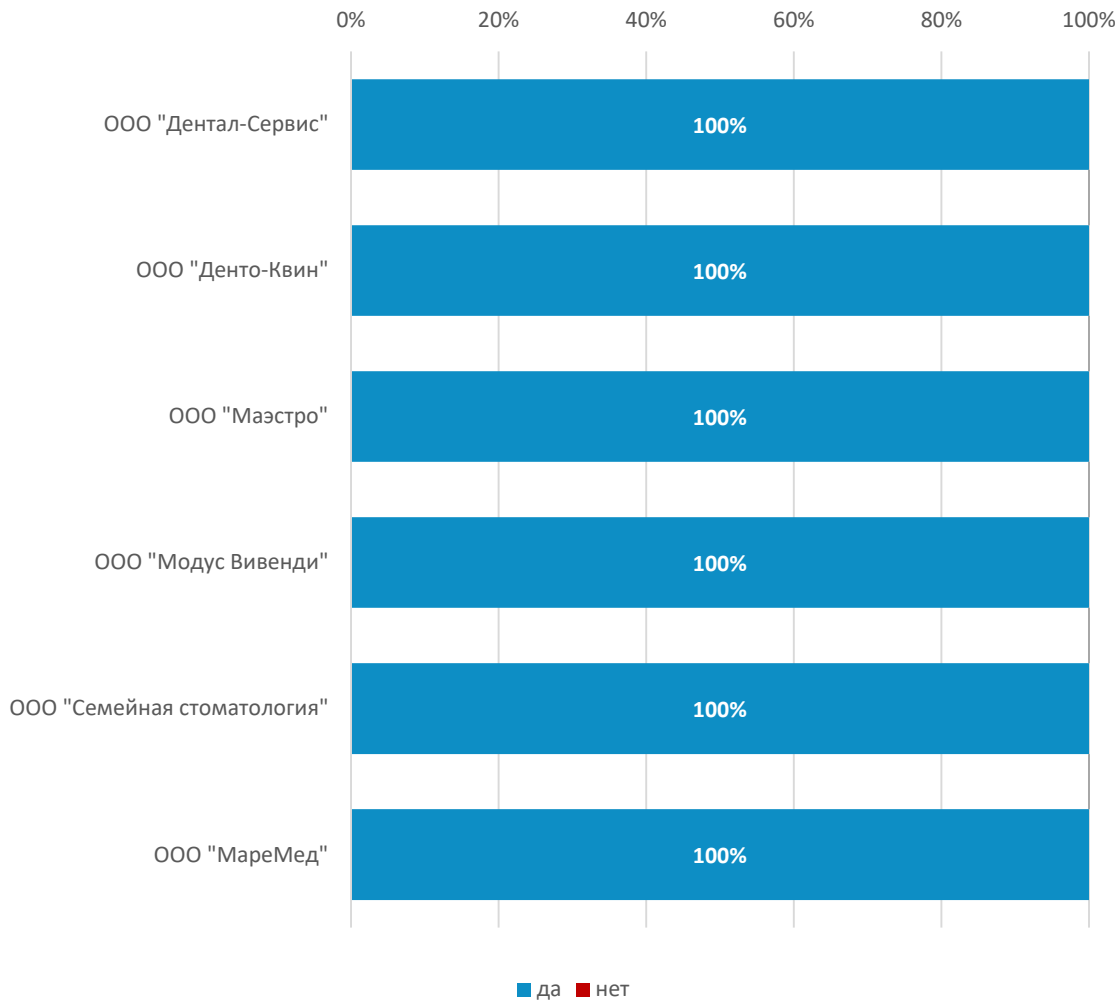


Рисунок 7. Доля респондентов, обратившихся к информации, на официальном сайте медицинской организации

**Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**



**Рисунок 8. Доля респондентов, удовлетворённых информацией, размещённой на официальном сайте медицинской организации**



## Оценка респондентами комфортности условий оказания услуг (включая время ожидания предоставления услуги)

Подавляющее большинство респондентов (98-99%) записывались на приём при первом обращении в медицинскую организацию

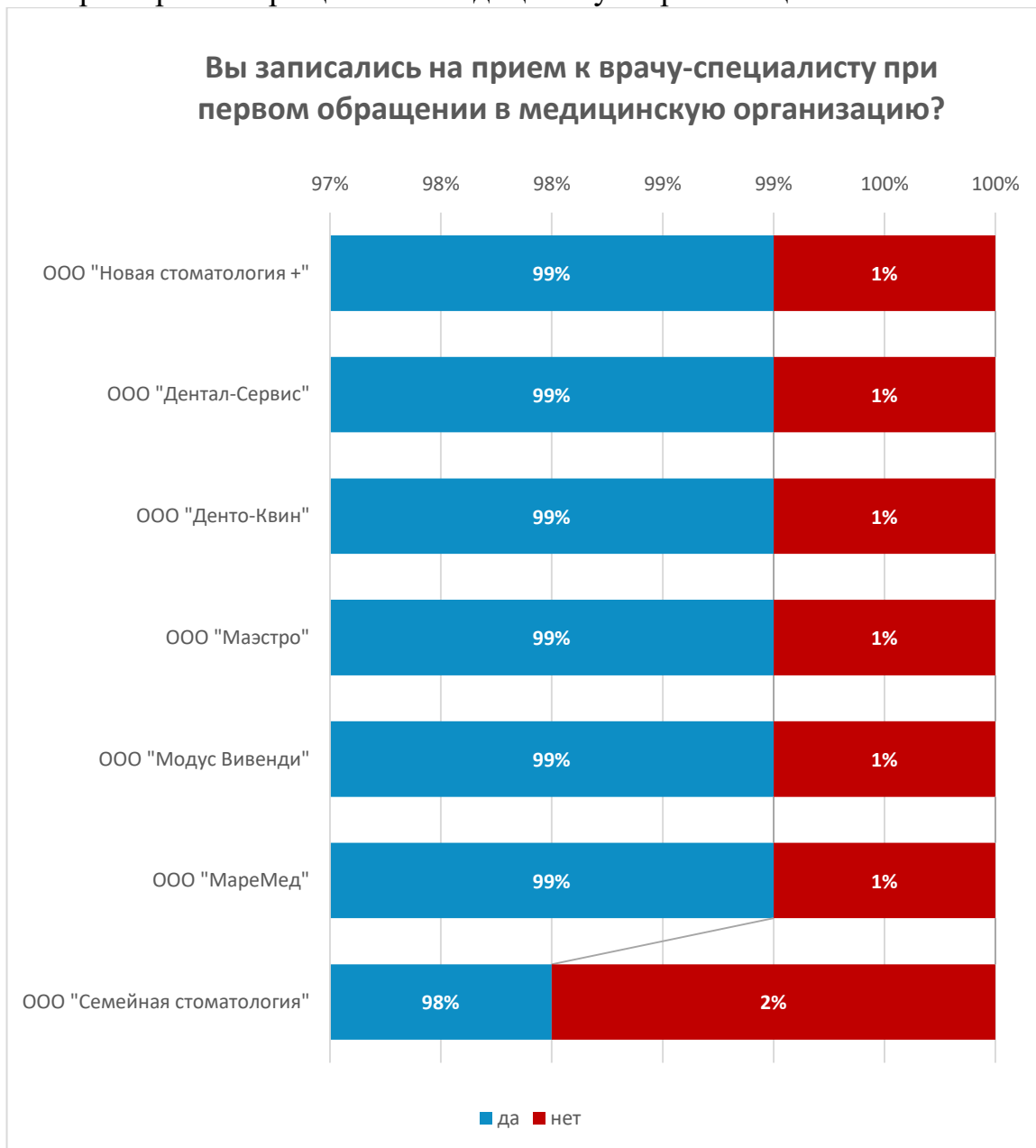


Рисунок 9. Доля записавшихся на приём при первом обращении

Основными способами записи на приём являются запись по телефону медицинской организации (39-44%) и при обращении в регистратуру (28-41%).

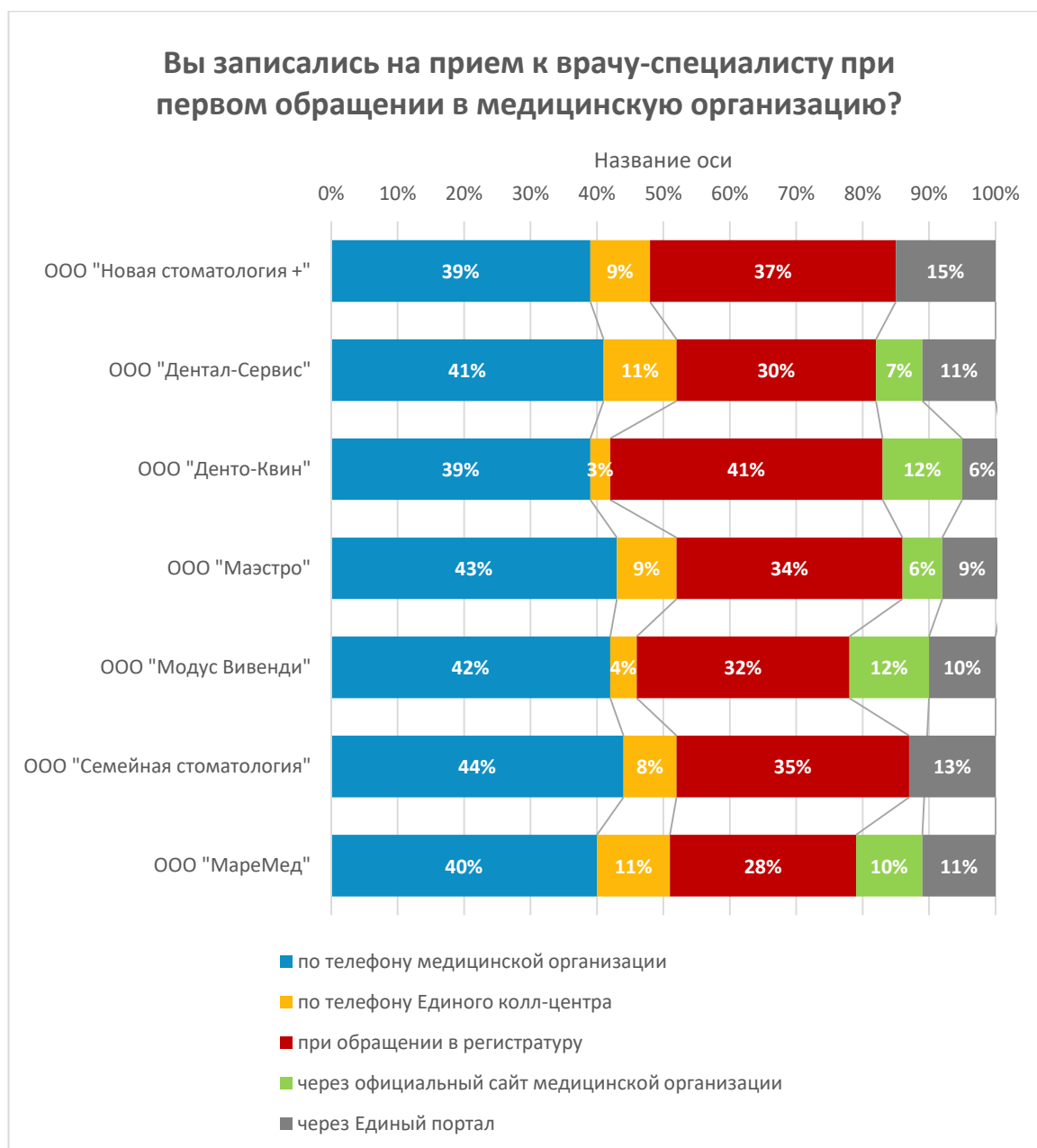


Рисунок 10. Доля респондентов, обратившихся к информации, на официальном сайте медицинской организации

Те единичные респонденты, которые не записывались на приём к врачу, обращались в клинику в связи с экстренной ситуацией (с острой болью и др.).

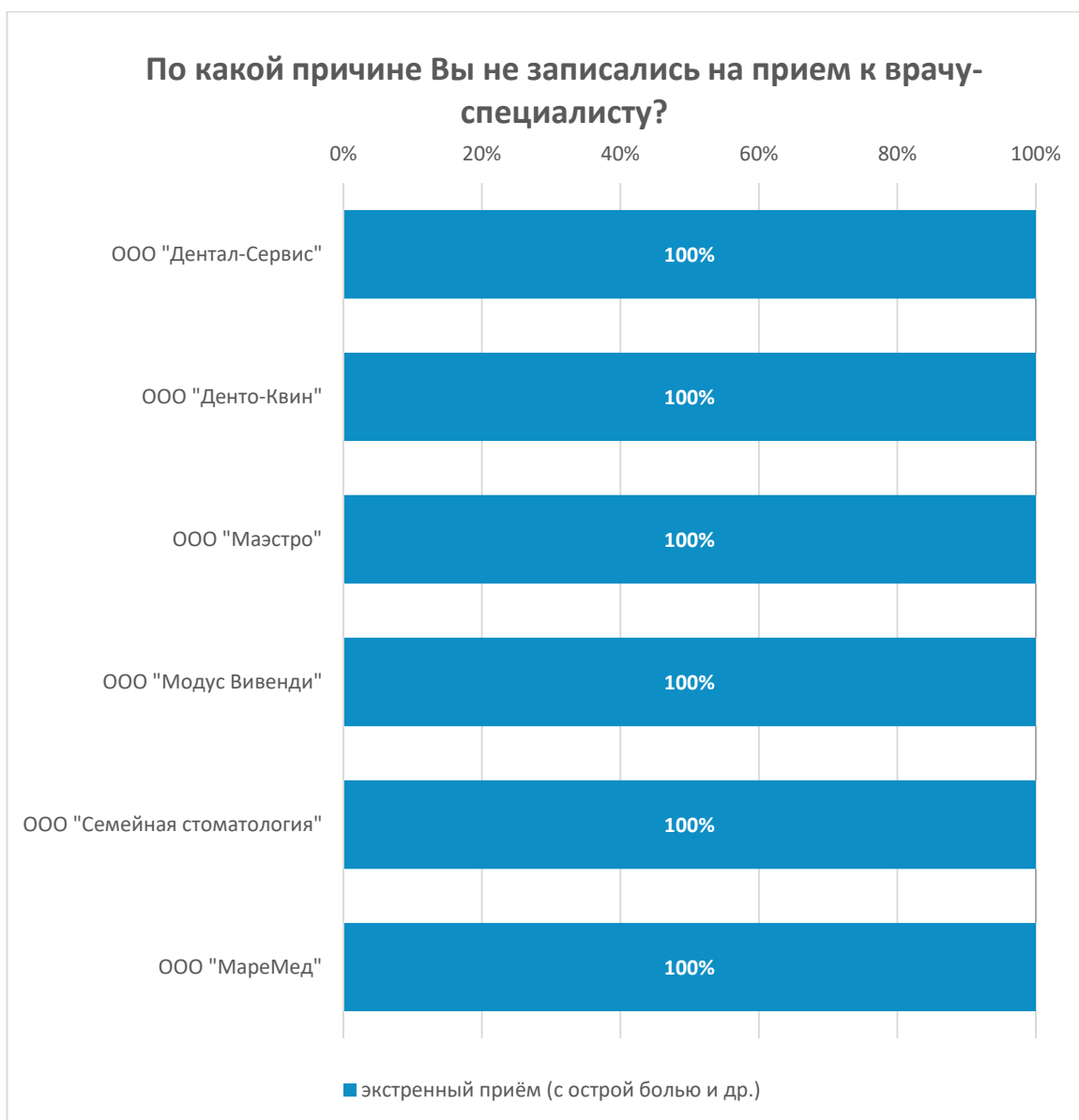


Рисунок 11. Доля респондентов, удовлетворённых информацией, размещённой на официальном сайте медицинской организации

Как правило, время ожидания врача специалиста составляло 7 дней или менее (респондентов, которые указывали эти сроки, во всех клиниках не менее 80%). Наиболее высока доля респондентов, ожидающих 7 дней и менее, в ООО «Модус вивенди» ООО «Денто-Квин» - 94%.

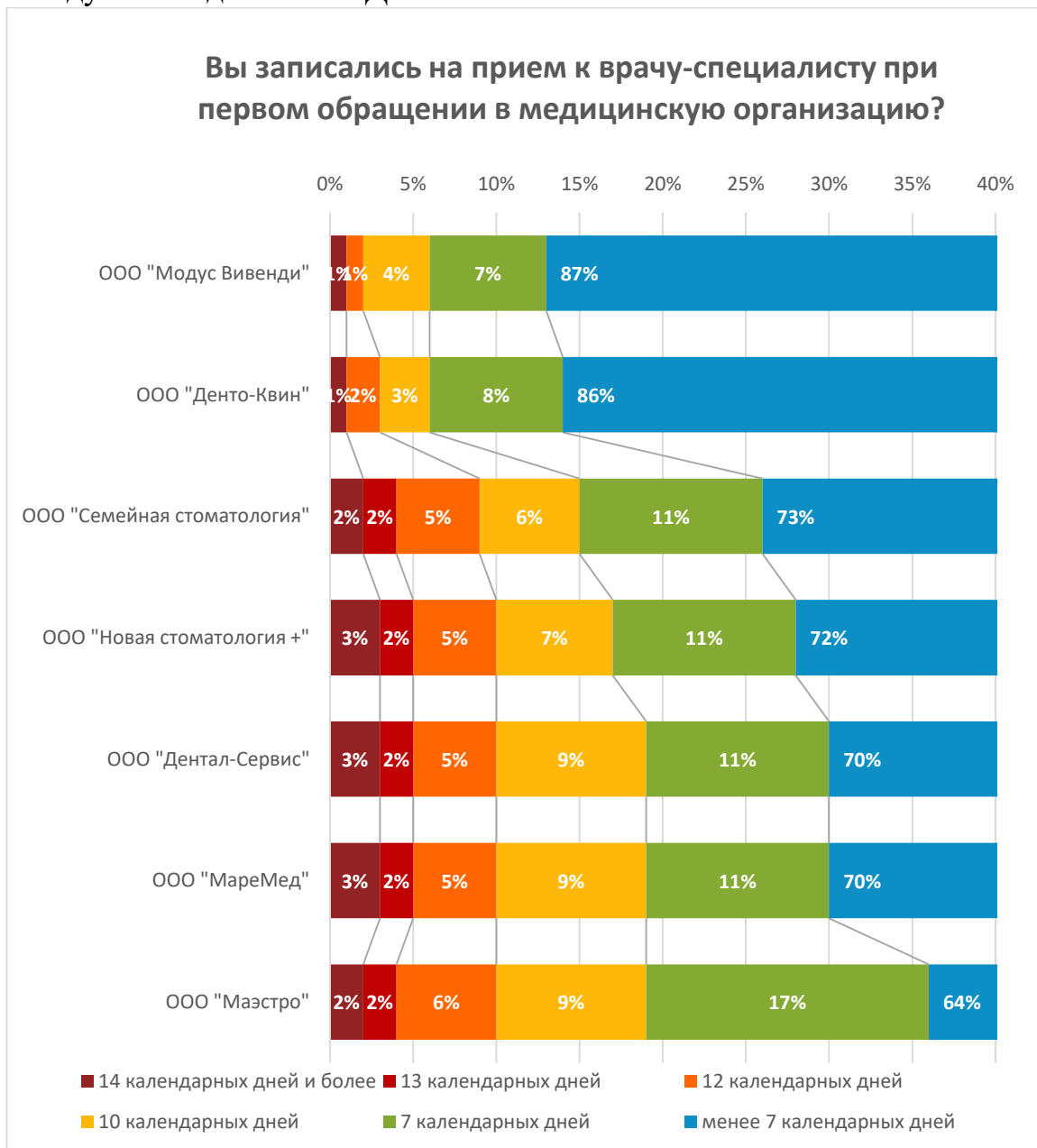


Рисунок 12. Время ожидания приёма врача-специалиста

Время ожидания лабораторных исследований составляет 7 дней и менее в подавляющем большинстве случаев.



Рисунок 13. Время ожидания лабораторных исследований

Аналогичная ситуация отмечается в отношении инструментальных исследований.

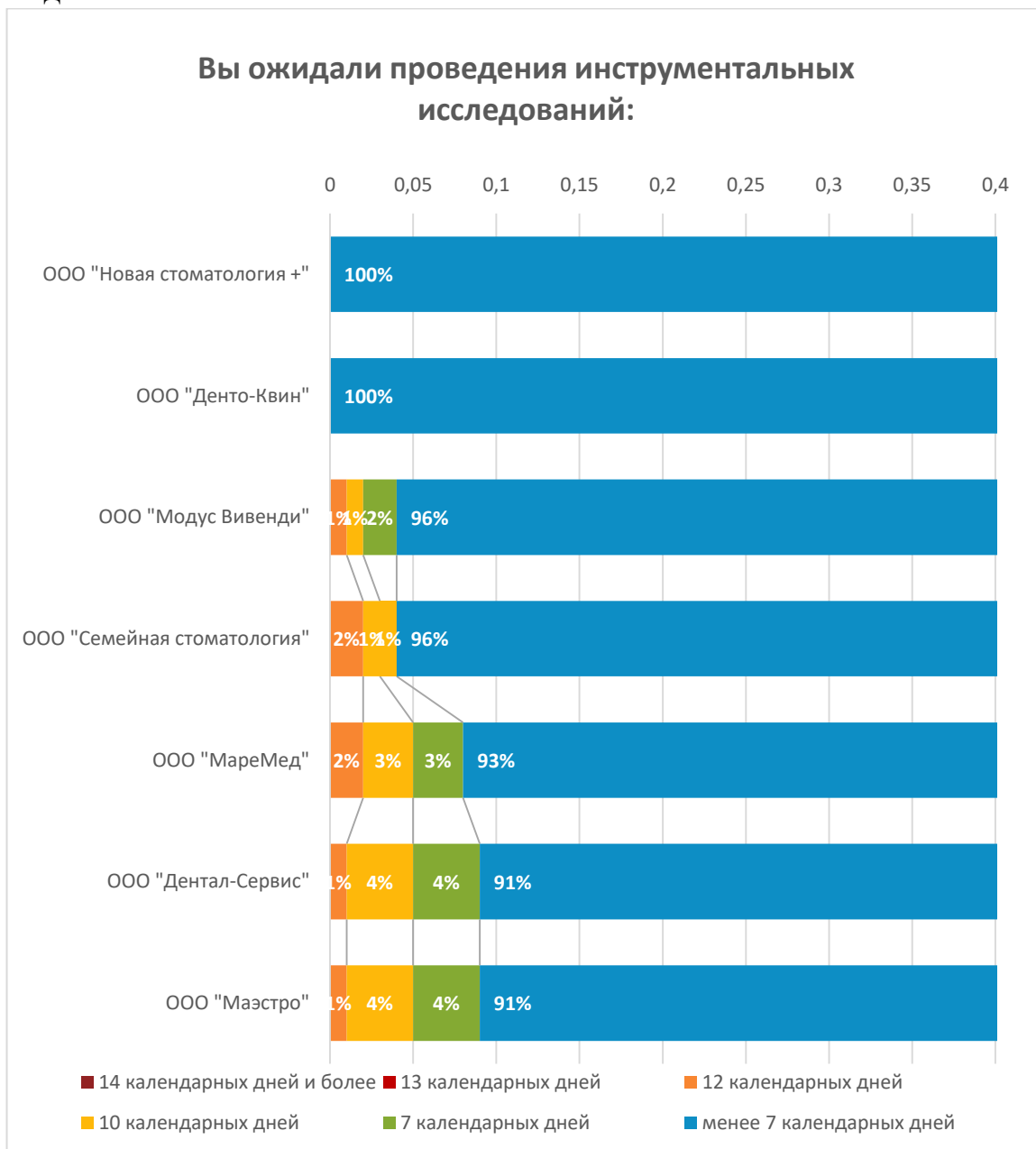


Рисунок 14. Время ожидания инструментальных исследований

В отношении компьютерной томографии, практически во всех случаях е ожидание составляет менее 15 дней, и только в одном случае ожидание составляло 30 дней.

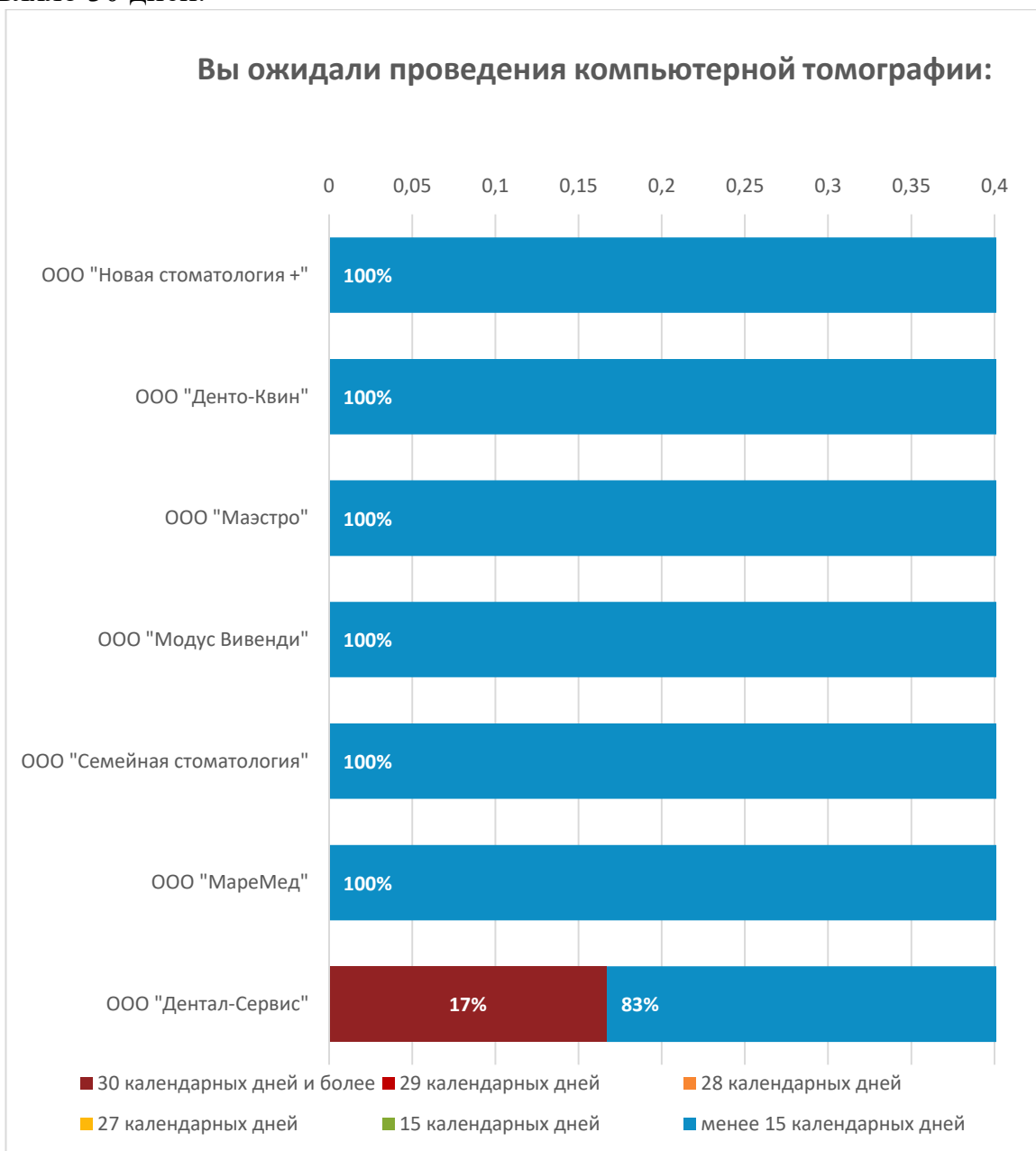


Рисунок 15. Время ожидания компьютерной томографии

При этом все виды диагностических обследований проводились строго в соответствии со временем записи во всех клиниках. В отношении приёма врачей-специалистов, можно отметить, что лишь в 1-3% случаев встречались отклонения от времени, установленного по записи.

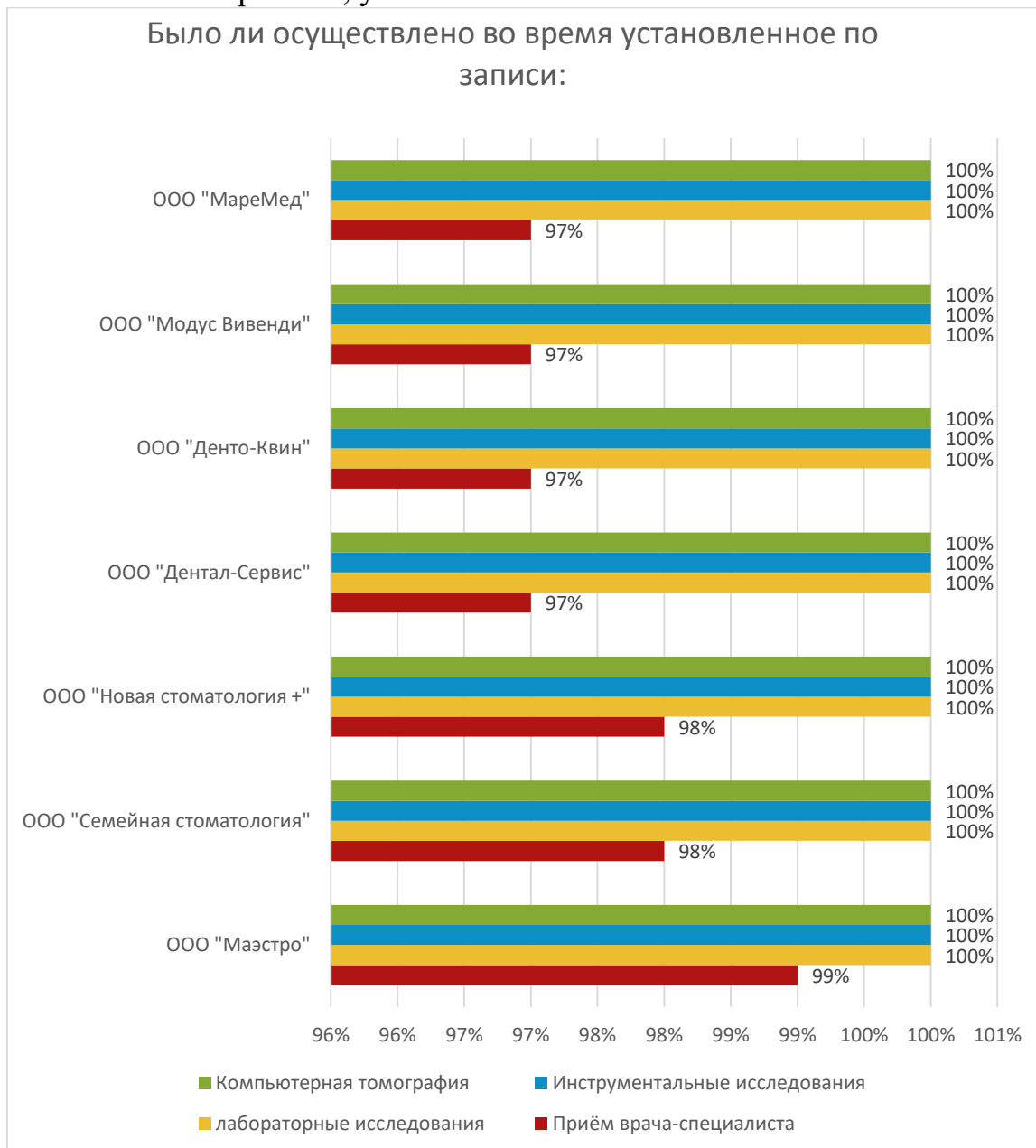


Рисунок 16. Соответствие времени приёма врача и проведения диагностических исследований времени, установленному по записи.



Комфортностью условий в медицинской организации удовлетворены более 96% респондентов в каждой из клиник.

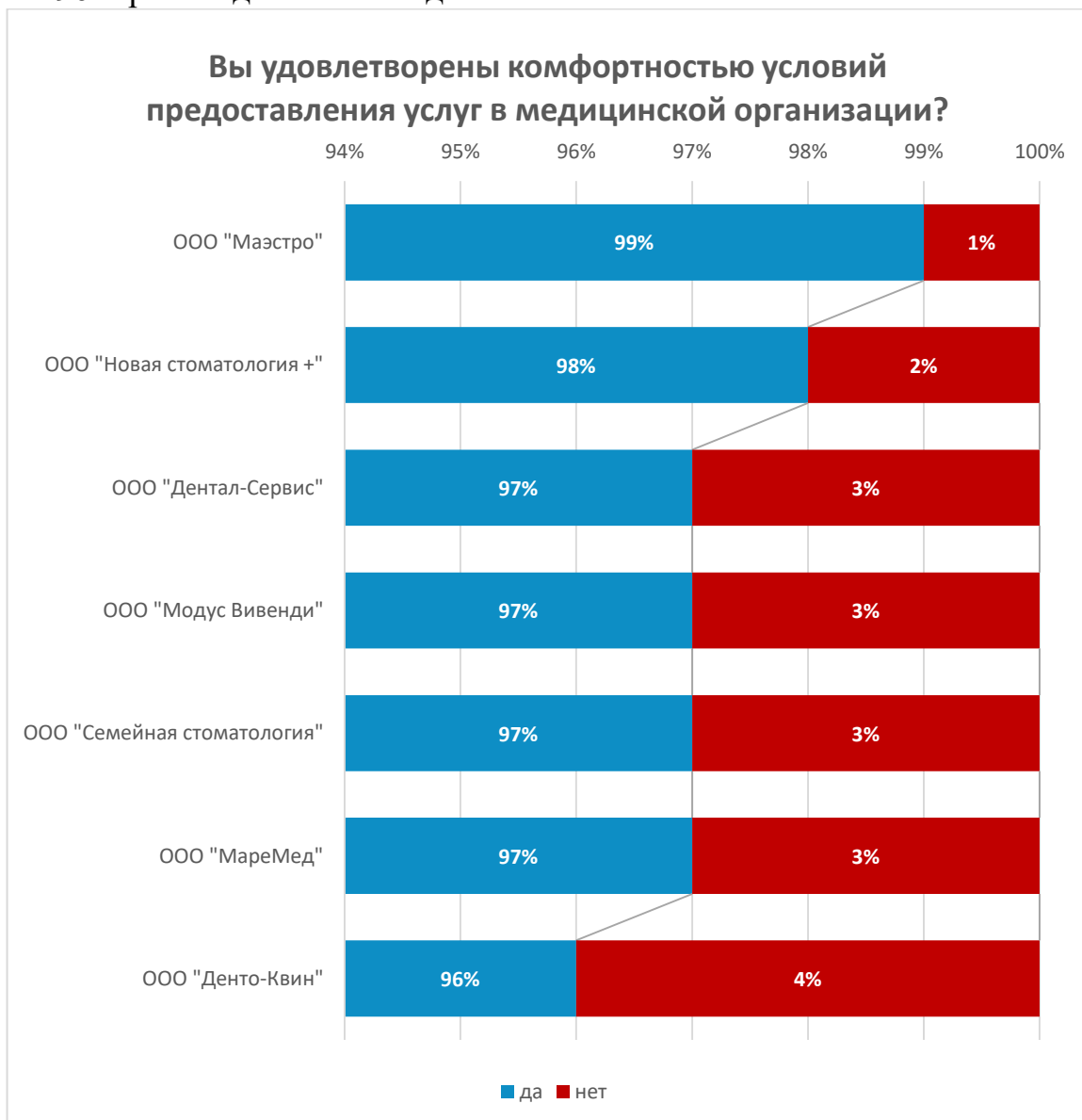


Рисунок 17. Доля респондентов, удовлетворённых комфортностью условий оказания услуг

Поскольку число неудовлетворённых очень маленькое, доля, приходящаяся на отдельные факторы достаточно высока. Чаще всего отмечалось отсутствие питьевой воды состояние гардероба и наличие очередей.



Рисунок 18. Факторы неудовлетворённости (%от числа неудовлетворённых)

## Оценка респондентами условий доступности для лиц с инвалидностью

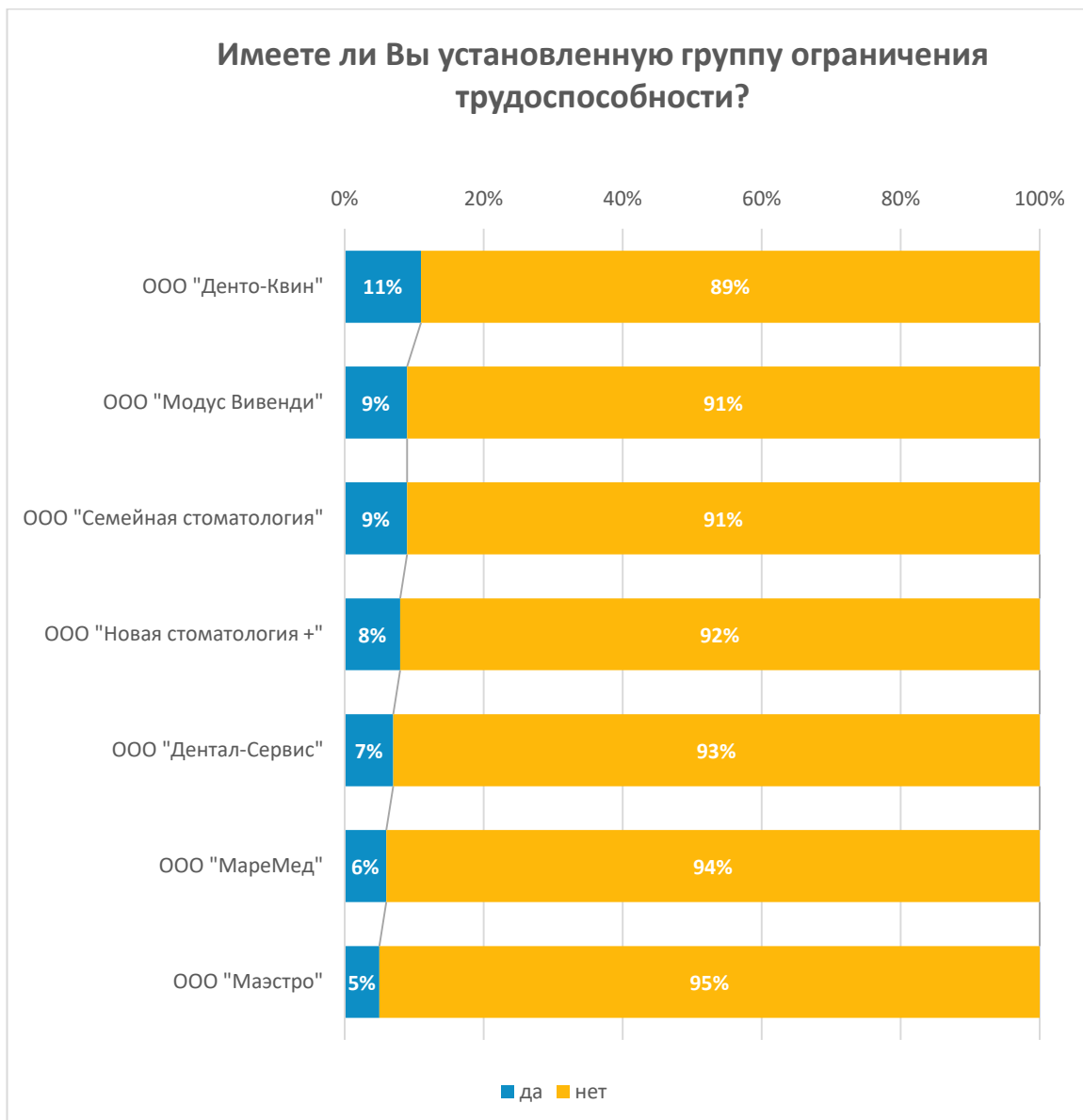


Рисунок 19. Доля респондентов, имеющих группы ограничения трудоспособности

В большинстве организаций среди инвалидов преобладает первая группа ограничения трудоспособности.

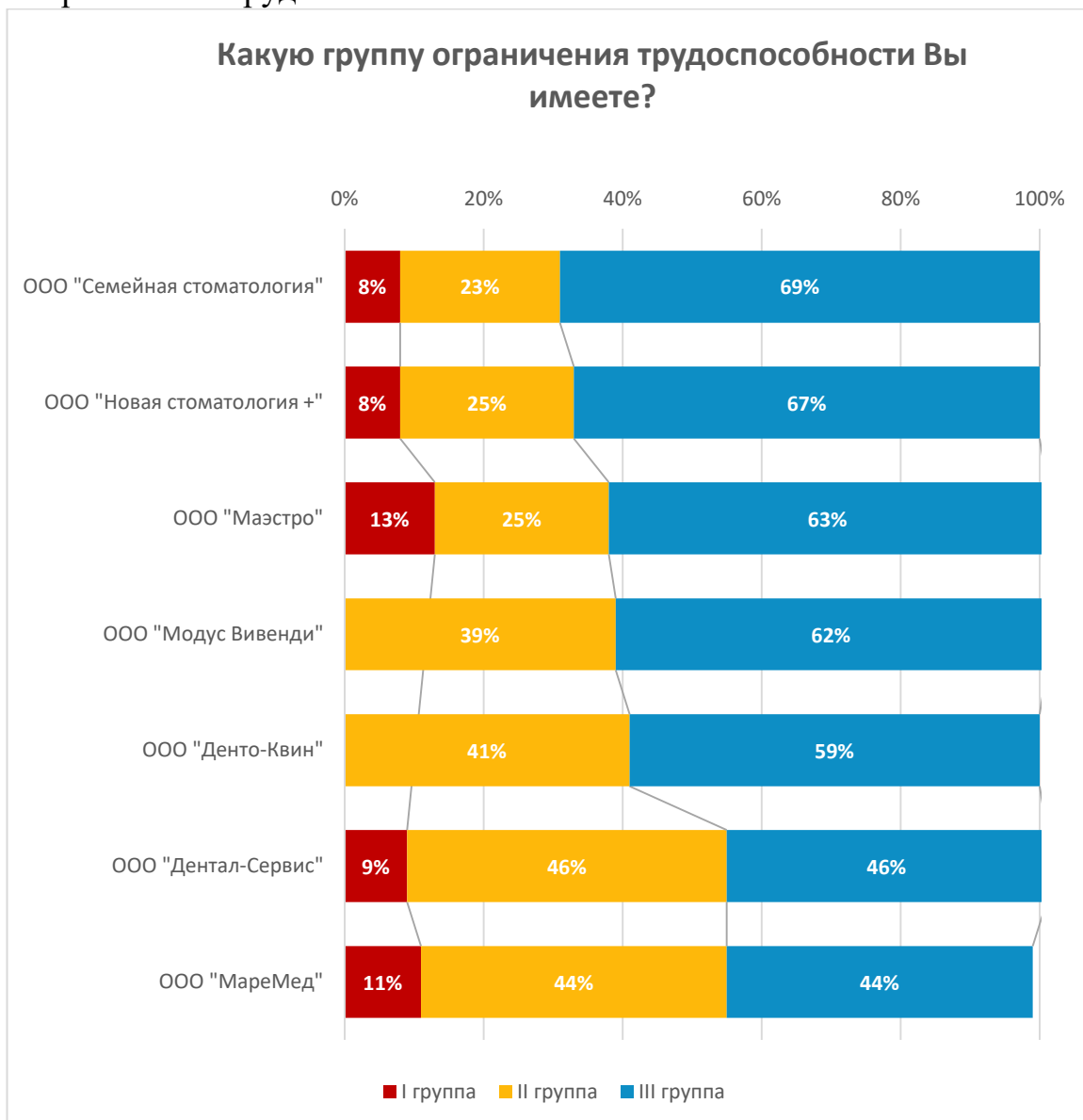
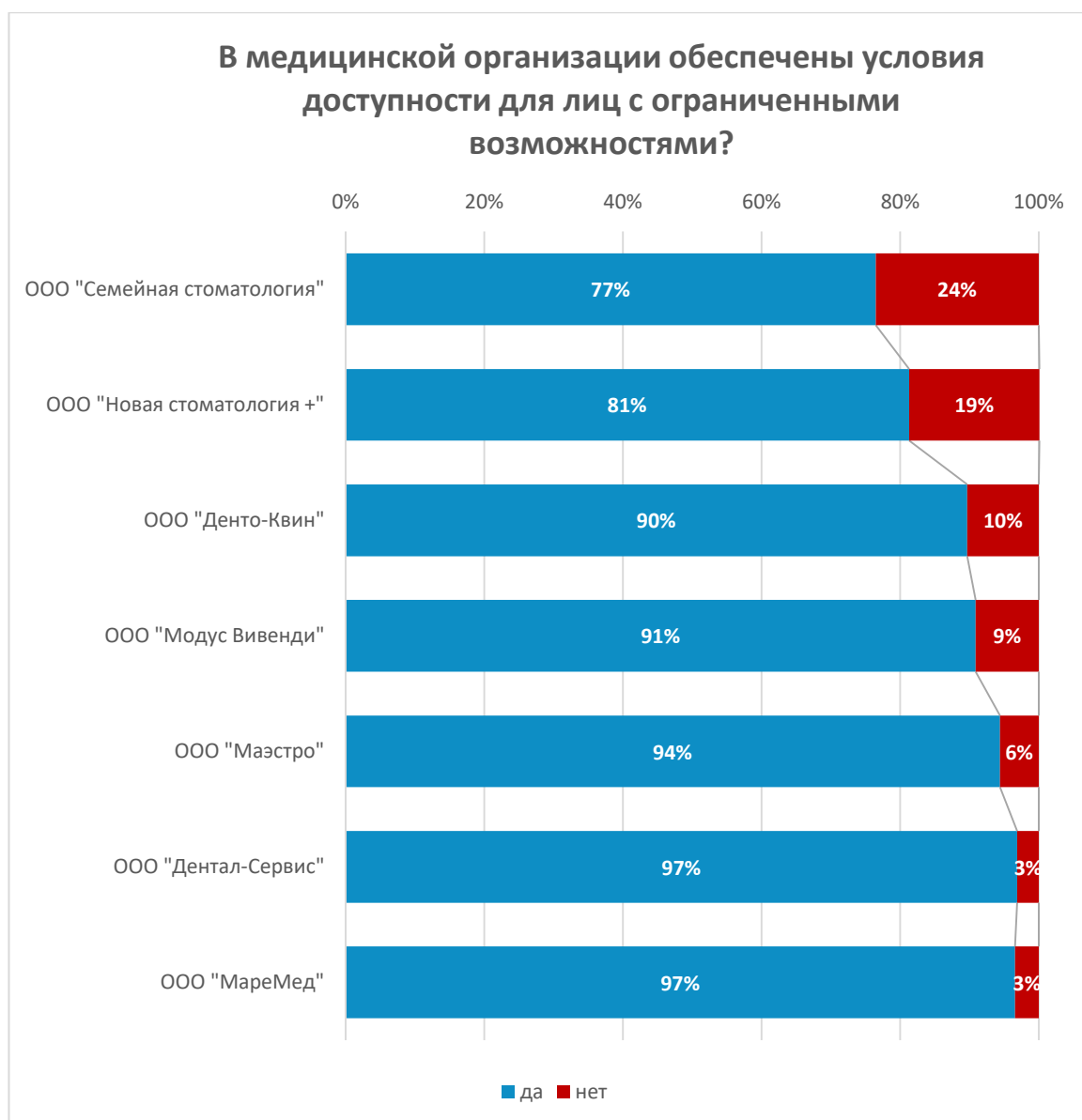


Рисунок 20. Распределение инвалидов по группам ограничения трудоспособности

Высоко оценивают условия доступности для лиц с ОВЗ от 77 до 97% респондентов. Наиболее высоко такие условия оцениваются в ООО «Маре-Мед» и ООО «Дентал-Сервис».

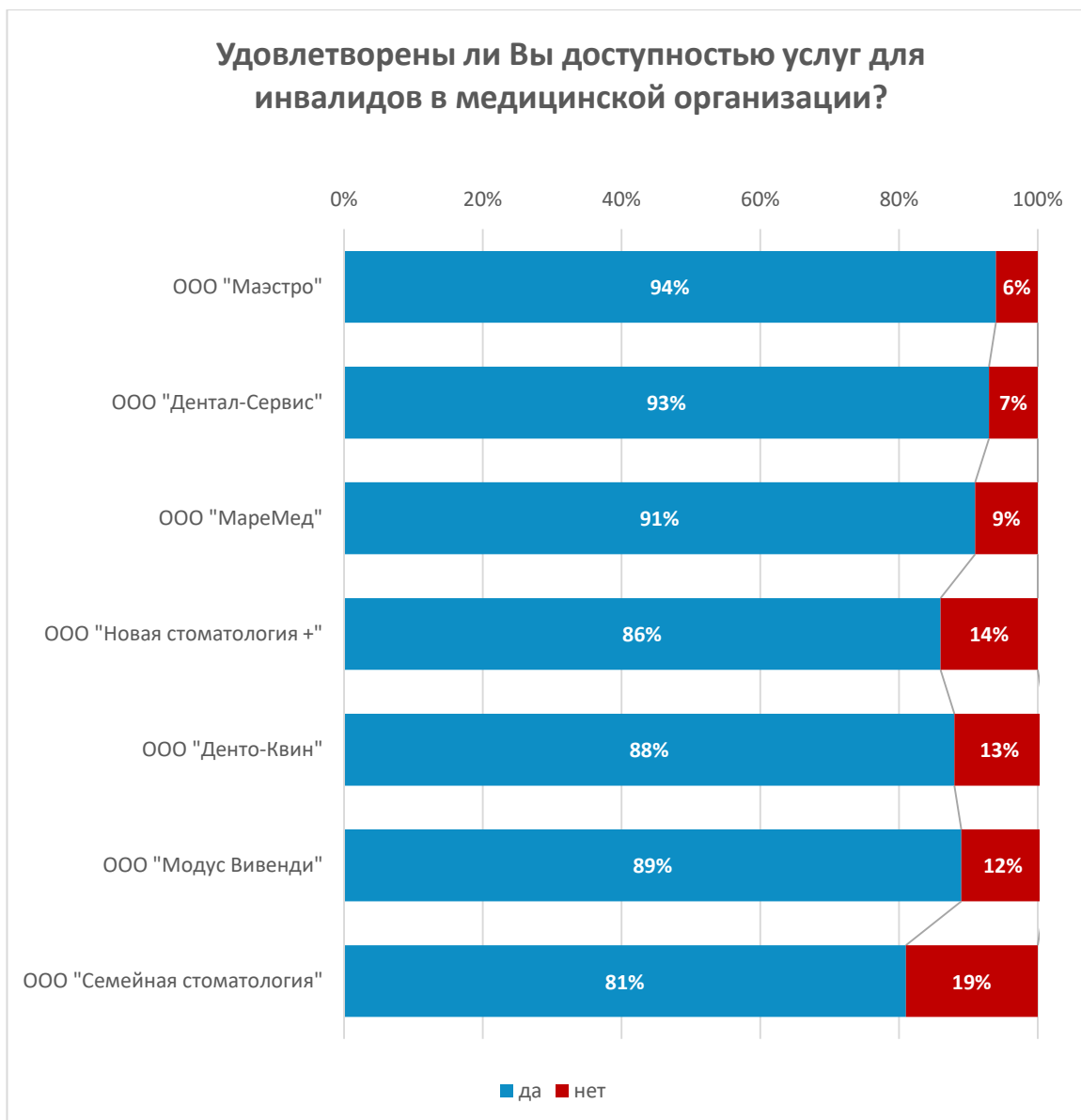


В числе отсутствующего, чаще всего отмечают адаптивные лифты, в основном за счёт того, что в организациях как правило малая этажность и лифты отсутствуют. Остальные недостатки отмечает незначительное число опрошенных.

Таблица 2. Что именно отсутствует?

	ООО "Новая стомат ология +"	ООО "Дента л- Сервис "	ООО "Денто -Квин"	ООО "Маэст ро"	ООО "Моду с Вивенд и"	ООО "Семей ная стомат ология "	ООО "Маре Мед"
(1) выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов	16%	10%	12%	13%	15%	23%	12%
(2) пандусы	16%	10%	12%	13%	15%	23%	12%
(3) подъемные платформы	16%	10%	12%	13%	15%	23%	12%
(4) адаптированные лифты	25%	10%	18%	13%	23%	31%	12%
(5) поручни	16%	10%	12%	13%	15%	23%	12%
(6) расширенные дверные проемы	16%	10%	12%	13%	15%	23%	12%
(7) сменные кресла-коляски	16%	10%	12%	13%	15%	23%	12%
(8) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	16%	10%	12%	13%	15%	23%	12%
(9) дублирование информации шрифтом Брайля	16%	10%	12%	13%	15%	23%	12%
(10) специально-оборудованные санитарно-гигиенические помещения	16%	10%	12%	13%	15%	23%	12%
(11) сопровождающие работники	9%	0%	6%	0%	8%	8%	0%
(12) возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому	9%	10%	6%	13%	8%	15%	12%

Вопрос об удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов имеет более личную окраску, чем вопрос об оценке условий. Оценивая условия, респондент указывает, созданы ли условия вообще, а в вопросе об удовлетворённости он оценивает, подходят ли эти условия лично ему. Поэтому результаты несколько различаются. Лидерами в данном случае являются ООО «Маэстро» и ООО «Дентал-Сервис».



## Оценка респондентами доброжелательности и вежливости работников организаций

Удовлетворённость доброжелательностью работников, отвечающих за первичный контакт с пациентами, по клиникам составила 99-100%.



Рисунок 21. Доля респондентов, удовлетворённых отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым они обращались



Удовлетворённость доброжелательностью врачей по клиникам составила 99-100%.

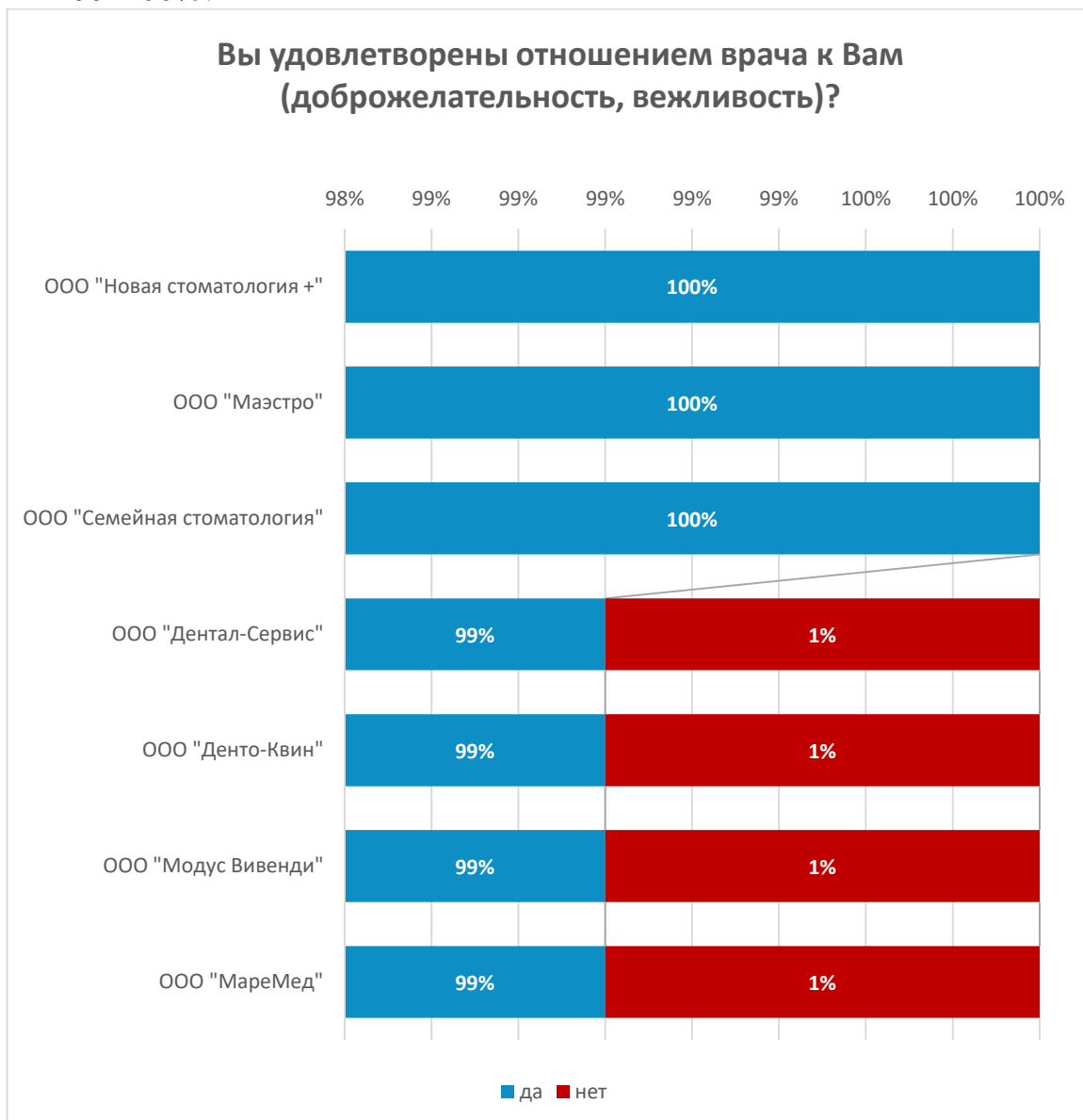


Рисунок 22. Доля респондентов, удовлетворённых отношением врача (доброжелательность, вежливость)

Доля респондентов, использующих способы дистанционных взаимодействий, составила от 40% до 53%.

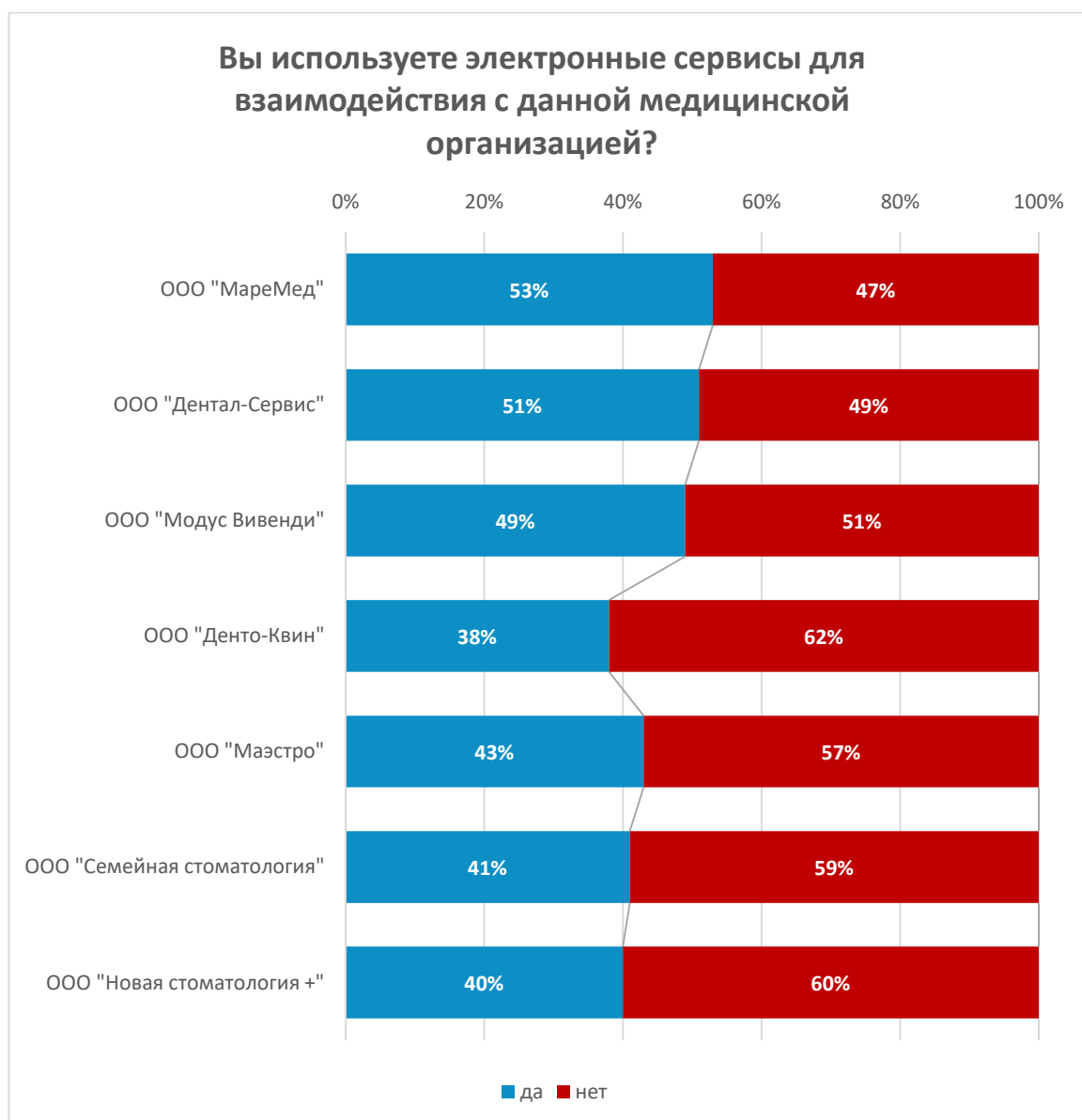


Рисунок 23. Доля респондентов, использовавших электронные сервисы для взаимодействия с медицинской организацией

Удовлетворённость при этих взаимодействиях по клиникам составила 98-100%.

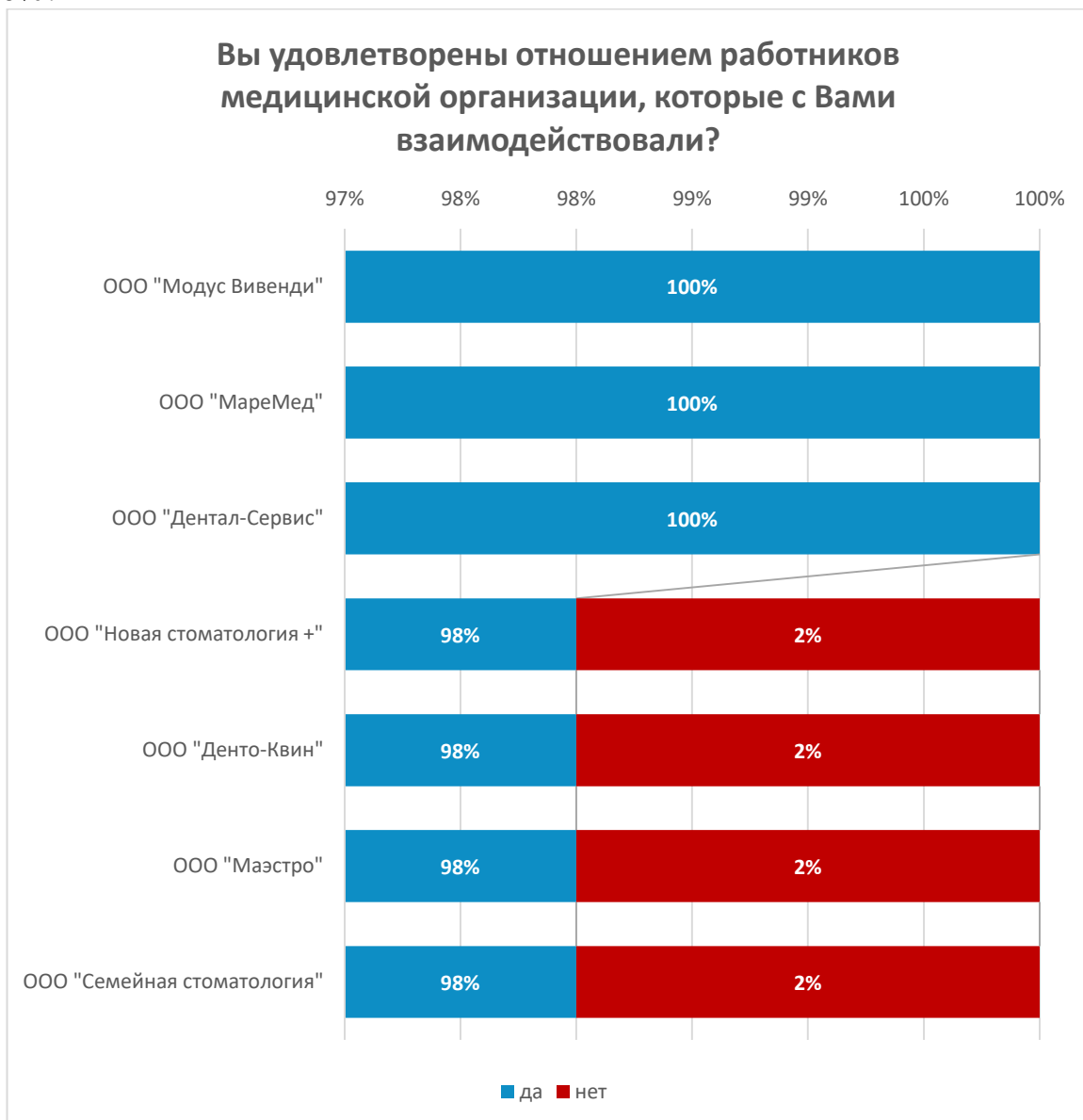


Рисунок 24. Доля респондентов, удовлетворённых отношением работников медицинской организации при использовании электронных сервисов

## Удовлетворённость условиями оказания услуг

100% опрошенных готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым для оказания медицинской помощи.

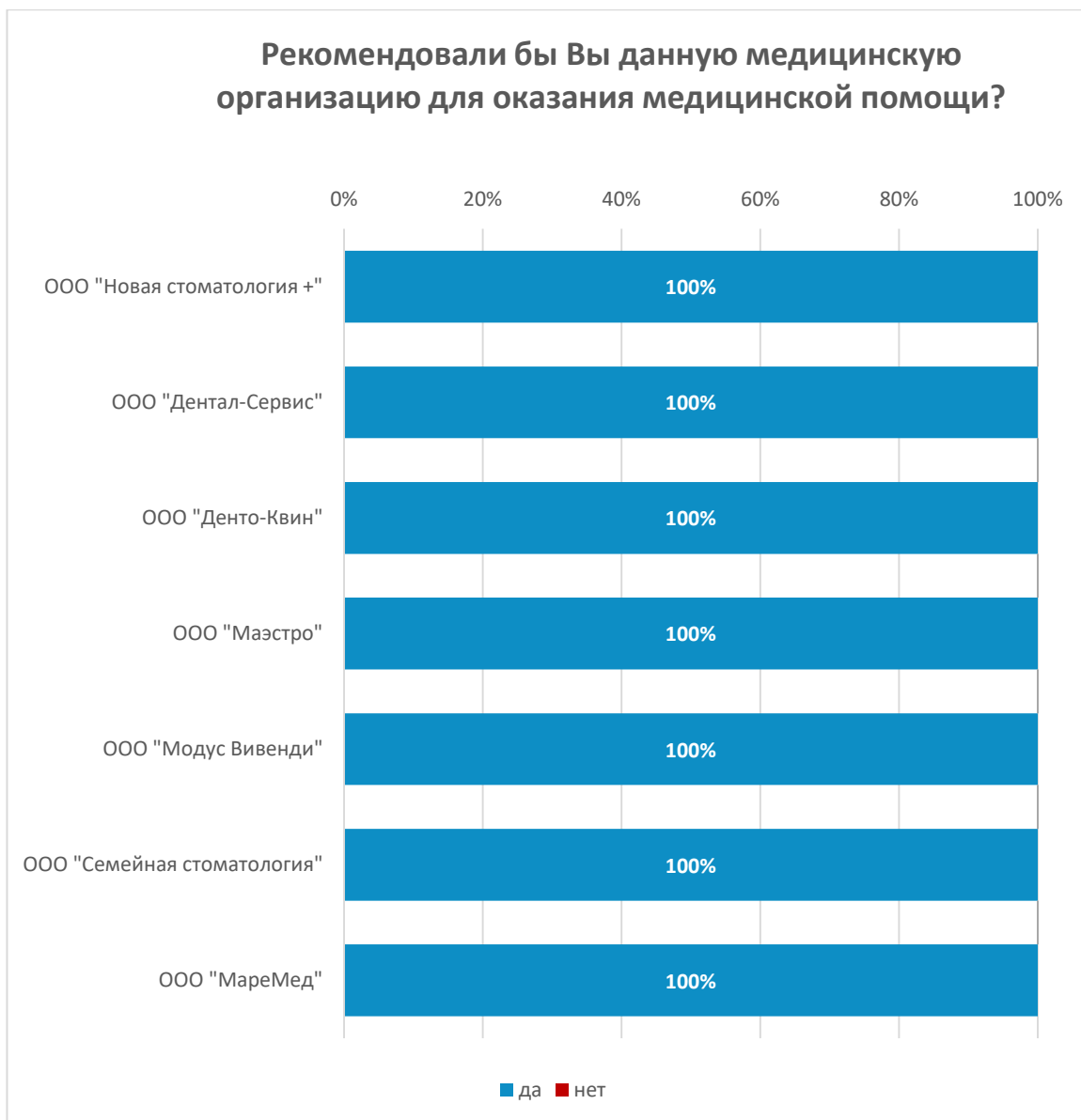


Рисунок 25. Доля респондентов, готовых рекомендовать организацию для получения услуг

Удовлетворены навигацией внутри медицинской организации от 90% до 94%.

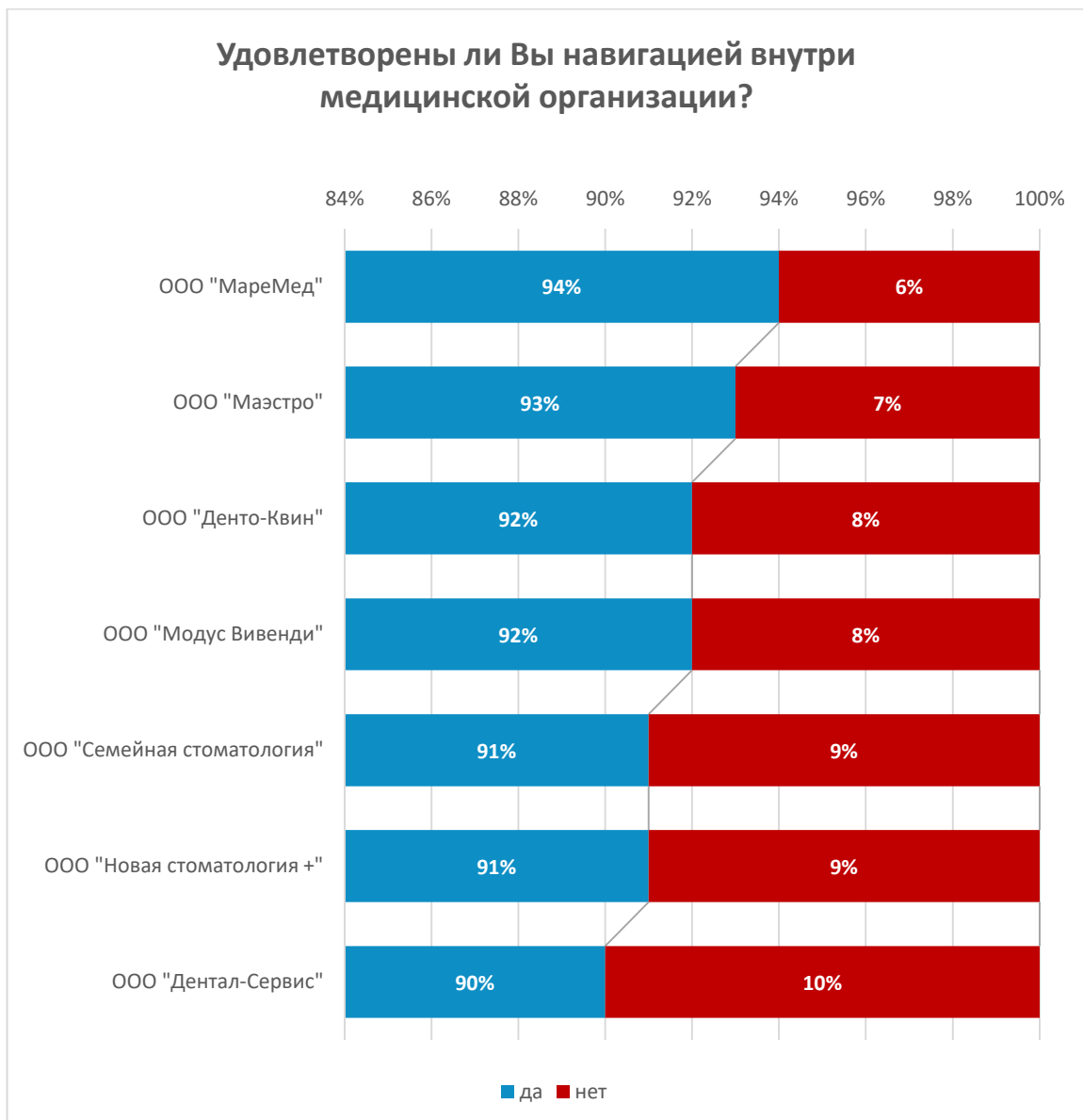


Рисунок 26. Доля респондентов, удовлетворённых навигацией внутри организации

В целом выражают удовлетворённость условиями оказания услуг от 99% до 100% опрошенных.

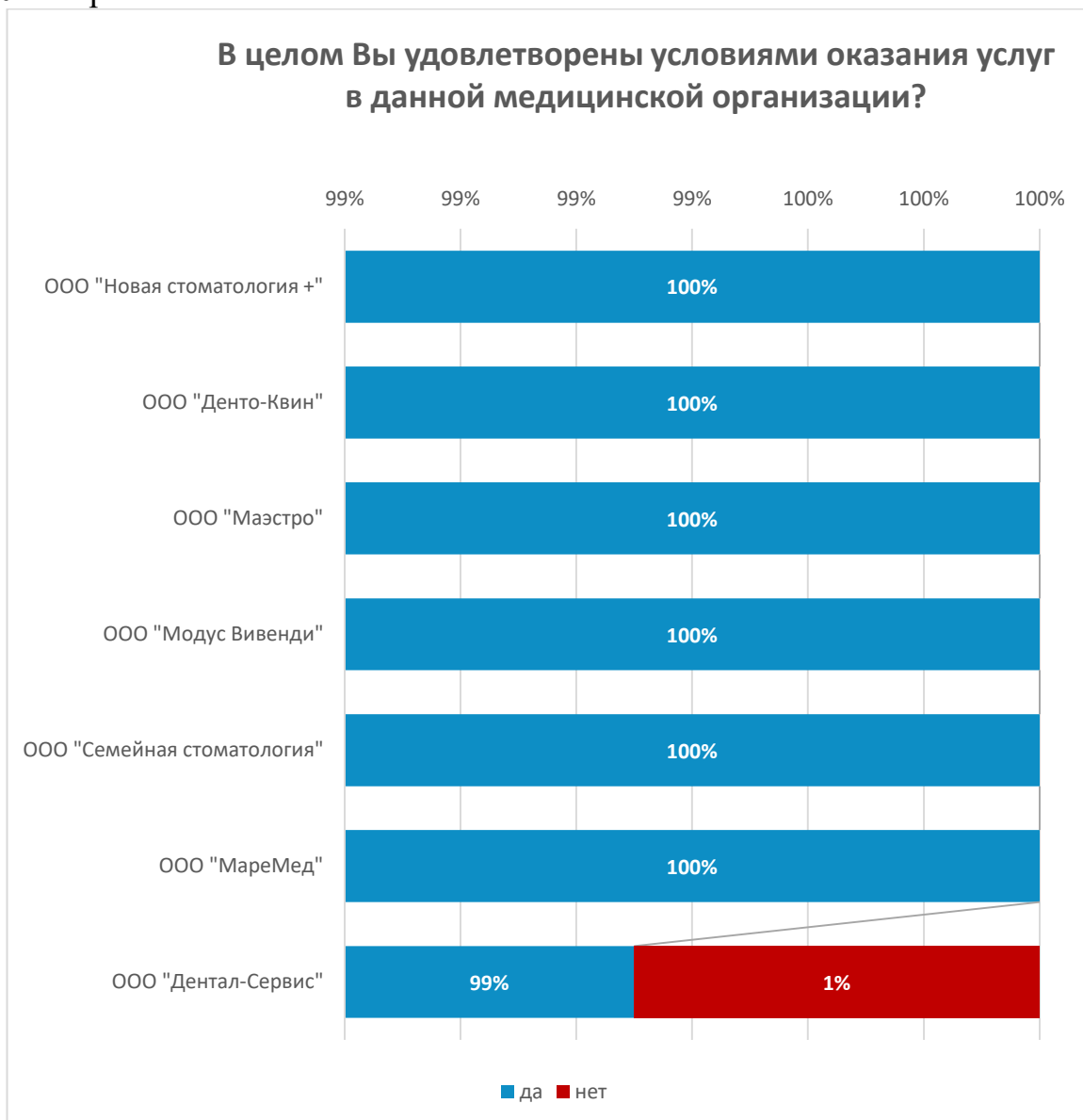


Рисунок 27. Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг

## Обобщение информации, размещённой на официальных сайтах/информационных стендах организаций

Таблица 3. Обобщение информации на официальных сайтах

	Наименование	% информации на стендах	% информации на сайте	Кол-во способов дистанционного взаимодействия
1	ООО "Новая стоматология +"	100	0	1
2	ООО "Дентал-Сервис"	100	100	4
3	ООО "Денто-Квин"	100	100	3
4	ООО "Маэстро"	100	100	3
5	ООО "Модус Вивенди"	100	100	3
6	ООО "Семейная стоматология"	100	30	4
7	ООО "МареМед"	68	80	3

## Глава 4 Рейтинги медицинских организаций

### Общий рейтинг

По результатам обследования, все организации получили отличные либо хорошие оценки – от 78 до 98 баллов. Снижение общего показателя по сравнению с максимальными баллами в основном обусловлено критерием №3 – условия для инвалидов, по данному критерию преобладают средние и низкие оценки.

Таблица 4. Общий рейтинг

№ п/п	наименование	КРИТ .1	КРИТ .2	КРИТ .3	КРИТ .4	КРИТ .5	ОБЩ. ПОК
5	ООО "Модус Вивенди"	97,0	99,1	96,7	99,2	98,4	98,08
7	ООО "МареМед"	89,2	99,1	73,3	99,2	98,8	91,92
4	ООО "Маэстро"	97,0	99,7	58,2	99,6	98,6	90,62
2	ООО "Дентал-Сервис"	100,0	99,1	49,9	99,2	97,5	89,14
3	ООО "Денто-Квин"	97,0	98,8	42,4	98,8	98,4	87,08
6	ООО "Семейная стоматология"	89,5	99,1	38,3	99,6	98,2	84,94
1	ООО "Новая стоматология +"	64,0	99,4	31,8	99,6	98,2	78,60



## Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

- Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами<sup>1</sup>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей открытости и доступности составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Открытость и доступность информации» отражены в Таблице 1.

Значения критерия 1 находятся в диапазоне от 64 до 100 баллов. При этом 6 организаций набрали более 80 баллов, что соответствует оценке «отлично». 1 организация набрала 64 балла, что соответствует оценке «хорошо». По показателям соответствия сайтом и информационных стендов нормам законодательства и наличия дистанционных способов взаимодействия, 4 организации также получили очень высокие оценки (более 80 баллов), 2 организации получили высокие оценки (от 61 до 80 баллов). Это «ООО МареМед», у которой отсутствует часть информации на сайте, и ООО «Семейная стоматология», которая не имеет собственного сайта, но тем не менее у этой клиники есть страничка на в справочнике г. Холмска, на которой содержится некоторая информация. Поэтому баллы по критерию наличия информации на официальном сайте снижены лишь частично. Наиболее низкую оценку получило ООО «Новая стоматология» за счёт того, что у организации отсутствует официальный сайт.

По показателю наличия способов дистанционного взаимодействия, 6 организаций из 7 получили 90-100 баллов, и только ООО «Новая стоматология» получило 30 баллов, поскольку на медицинских ресурсах области размещалась анкета.

По показателю удовлетворённости получателей услуг информационной открытостью, все организации получили 100 баллов, в том числе те, у которых отсутствует официальный сайт. В случае ООО «Семейная стоматология» это объясняется наличием ресурса в виде странички справочника, а в случае ООО «Новая стоматология» - вероятнее всего получатели услуг введены в заблуждение, поскольку в РФ достаточно большое количество клиник с таким названием, и они воспринимают клинику как сетевую.

Таблица 5. Открытость и доступность информации об организации

наименование	ПО К1.1	ПОК 1.2	ПОК 1.3	КРИ Т1
ООО "Дентал-Сервис"	100	100	100	100,0
ООО "Денто-Квин"	100	90	100	97,0
ООО "Маэстро"	100	90	100	97,0
ООО "Модус Вивенди"	100	90	100	97,0
ООО "Семейная стоматология"	65	100	100	89,5
ООО "МареМед"	74	90	100	89,2
ООО "Новая стоматология +"	50	30	100	64,0

## Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

- Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)
- Время ожидания предоставления услуги (не применяется для организаций культуры).
- Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения составляет 100 баллов.

Результаты оценки показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг» отражены в Таблице 6.

По критерию комфортности условий, все организации получили отличные оценки. Наиболее высокие показатели были получены по критериям 2.1 и 2.2 – 100 баллов.

Среди недостатков респонденты отмечали следующее:

- наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников

- состояние гардероба

- отсутствие питьевой воды

Однако, данные недостатки отмечались лишь в единичных случаях и не повлияли оценку по показателю 2.1.

Таблица 6 Комфортность условий предоставления услуг

наименование	ПОК 2.1	ПОК 2.2	ПОК 2.3	КРИ Т.2
ООО "Маэстро"	100	100	99	99,7
ООО "Новая стоматология +"	100	100	98	99,4
ООО "Дентал-Сервис"	100	100	97	99,1
ООО "Модус Вивенди"	100	100	97	99,1
ООО "Семейная стоматология"	100	100	97	99,1
ООО "МареМед"	100	100	97	99,1
ООО "Денто-Квин"	100	100	96	98,8

## Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Оценка доступности услуг для инвалидов рассчитывается на основании следующих показателей:

Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доступности для инвалидов составляет 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» отражены в Таблице 7.

По критерию доступности для инвалидов, наблюдаются наиболее низкие из всех значений критериев. Только 1 организация получила очень высокую оценку, и 1 организация – высокую. 3 организации оцениваются удовлетворительно по данному критерию, и 2 – неудовлетворительно. По показателям доступа инвалидов в помещение, только у 2 организаций есть все условия – они получили по 100 баллов (ООО "Модус Вивенди" и ООО "МареМед").

По показателю 3.2, который оценивает наличие условий для сенсорных инвалидов, а также возможности сопровождения инвалидов только одна организация баллов (ООО "Модус Вивенди") имеет все условия и получила 100 баллов. В ООО «Маэстро» условия по данному показателю оцениваются удовлетворительно, а в остальных организациях – неудовлетворительно или плохо. Однако по показателю удовлетворённости условиями для инвалидов, результаты получены очень высокие – уровень удовлетворённости составляет не менее 80%.

Таблица 7 Доступность услуг для инвалидов

наименование	ПОК 3.1	ПОК 3.2	ПОК 3.3	КРИТ .3
ООО "Модус Вивенди"	100	100	89	96,7
ООО "МареМед"	100	40	91	73,3
ООО "Маэстро"	20	60	94	58,2
ООО "Дентал-Сервис"	20	40	93	49,9
ООО "Денто-Квин"	0	40	88	42,4
ООО "Семейная стоматология"	20	20	81	38,3
ООО "Новая стоматология +"	20	0	86	31,8

### **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

Оценка доброжелательности и вежливости сотрудников организаций рассчитывается на основании следующих показателей:

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей доброжелательности и вежливости сотрудников – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» отражены в Таблице 8.

По критерию вежливости и доброжелательности, все организации, получили отличные оценки, как по критерию в целом так и по отдельным показателям – оценки составляют не ниже 98 баллов.

Таблица 8 Доброжелательность и вежливость работников организации

наименование	ПОК 4.1	ПОК 4.2	ПОК 4.3	КРИТ.4
ООО "Новая стоматология +"	100	100	98	99,6
ООО "Маэстро"	100	100	98	99,6
ООО "Семейная стоматология"	100	100	98	99,6
ООО "Дентал-Сервис"	99	99	100	99,2
ООО "Модус Вивенди"	99	99	100	99,2
ООО "МареМед"	99	99	100	99,2
ООО "Денто-Квин"	99	99	98	98,8



### **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг рассчитывается на основании следующих показателей:

- Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Максимально возможный балл по итогам оценки показателей удовлетворенности – 100.

Результаты оценки показателей критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» отражены в Таблице 9.

По данному критерию все 7 организаций получили отличные оценки, однако следует отметить, что не все получатели услуг удовлетворены навигацией в медицинских организациях - по данному показателю оценки снижены и составляют от 90 до 94, в то время как по остальным показателям приближаются к 100%.

Таблица 9 Удовлетворенность условиями оказания услуг

наименование	ПОК 5.1	ПОК 5.2	ПОК 5.3	КРИТ.5
ООО "МареМед"	100	94	100	98,8
ООО "Маэстро"	100	93	100	98,6
ООО "Денто-Квин"	100	92	100	98,4
ООО "Модус Вивенди"	100	92	100	98,4
ООО "Новая стоматология +"	100	91	100	98,2
ООО "Семейная стоматология"	100	91	100	98,2
ООО "Дентал-Сервис"	100	90	99	97,5

## Глава 5 Выводы

По результатам обследования, все организации получили оценки – от 78 до 98 баллов. Отличные оценки ( на уровне 81-100 баллов) получили 6 организаций. Хорошие оценки ( от 61 до 80 баллов) получила 1 организация.

Снижение общего показателя по сравнению с максимальными баллами в основном обусловлено критерием №3 – условия для инвалидов, по данному критерию преобладают средние и низкие оценки.

На первом месте – ООО «Модус Вивенди» с оценкой 98,08 баллов.

На втором месте – ООО «МареМед» с оценкой 91,92 балла

На третьем месте – ООО «Маэстро» с оценкой 90,62 балла.

№ п/п	наименование	КРИТ	КРИТ	КРИТ	КРИТ	КРИТ	ОБЩ. ПОК
		.1	.2	.3	.4	.5	
5	ООО "Модус Вивенди"	97,0	99,1	96,7	99,2	98,4	98,08
7	ООО "МареМед"	89,2	99,1	73,3	99,2	98,8	91,92
4	ООО "Маэстро"	97,0	99,7	58,2	99,6	98,6	90,62
2	ООО "Дентал-Сервис"	100,0	99,1	49,9	99,2	97,5	89,14
3	ООО "Денто-Квин"	97,0	98,8	42,4	98,8	98,4	87,08
6	ООО "Семейная стоматология"	89,5	99,1	38,3	99,6	98,2	84,94
1	ООО "Новая стоматология +"	64,0	99,4	31,8	99,6	98,2	78,60

Значения критерия открытости и доступности информации находятся в диапазоне от 64 до 100 баллов. При этом 6 организаций набрали более 80 баллов, что соответствует оценке «отлично». 1 организация набрала 64 балла, что соответствует оценке «хорошо».

По критерию комфортности условий, все организации получили отличные оценки, от 99 до 100 баллов. Наиболее высокие показатели были получены по критериям 2.1 и 2.2 – 100 баллов.

По критерию доступности для инвалидов, наблюдаются наиболее низкие из всех значений критериев. Только 1 организация получила очень высокую оценку, и 1 организация – высокую. 3 организации оцениваются удовлетворительно по данному критерию, и 2 – неудовлетворительно. По показателям доступа инвалидов в помещение, только у 2 организаций есть все условия – они получили по 100 баллов (ООО "Модус Вивенди" и ООО "МареМед").

По критерию вежливости и доброжелательности, все организации, получили отличные оценки, как по критерию в целом так и по отдельным показателям – оценки составляют не ниже 98 баллов.

По данному критерию все 7 организаций получили отличные оценки, однако следует отметить, что не все получатели услуг удовлетворены навигацией в медицинских организациях - по данному показателю оценки снижены и составляют от 90 до 94, в то время как по остальным показателям приближаются к 100%.

## Глава 6 Рекомендации по совершенствованию деятельности организаций

### ООО "Новая стоматология +"

Создать официальный сайт организации, и разместить на нём информацию в соответствии с нормативными правовыми актами.

Обеспечить возможность записи через систему [www.y-clients.com](http://www.y-clients.com).

Обеспечить следующие условия для доступа в помещения инвалидов-колясочников и инвалидов с нарушениями ОДА:

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие автостоянок для транспортных средств инвалидов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для лиц с сенсорными нарушениями и условия для сопровождения инвалидов в организации:

- дублирование звуковой и зрительной информации (наличие световых табло, звуковых сигналов, аудио- и видеоинформаторов, контрастной разметки, тактильной плитки и т.д.);

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

- возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) –если такие пациенты не обслуживаются в клинике массово, достаточно иметь договор, заключенный с агентством либо частными лицами о возможности предоставления таких услуг;

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

- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;

Обеспечить доступность питьевой воды и наличие навигации в организации – указателей, табличек с номерами кабинетов и т.д.

## ООО "Дентал-Сервис"

На официальном сайте организации разместить информацию, не обязательную для наличия, но интересную для пациентов – о стоматологических заболеваниях и их профилактике, о видах зубного протезирования и т.д.

Обеспечить следующие условия для доступа в помещения инвалидов-колясочников и инвалидов с нарушениями ОДА:

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для лиц с сенсорными нарушениями и условия для сопровождения инвалидов в организации:

- дублирование звуковой и зрительной информации (наличие световых табло, звуковых сигналов, аудио- и видеoinформаторов, контрастной разметки, тактильной плитки и т.д.);

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

- возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) –если такие пациенты не обслуживаются в клинике массово, достаточно иметь договор, заключенный с агентством либо частными лицами о возможности предоставления таких услуг;

Наличие навигации в организации – указателей, табличек с номерами кабинетов и т.д.

Обеспечить отсутствие очередей.

## ООО "Денто-Квин"

Сайт организации не всегда доступен – рекомендуется обеспечить стабильную работу сайта.

Предоставить пациентам возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации и через систему [www.y-clients.com](http://www.y-clients.com).

Обеспечить следующие условия для доступа в помещения инвалидов-колясочников и инвалидов с нарушениями ОДА:

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие автостоянок для транспортных средств инвалидов;
- наличие поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для лиц с сенсорными нарушениями и условия для сопровождения инвалидов в организации:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) –если такие пациенты не обслуживаются в клинике массово, достаточно иметь договор, заключенный с агентством либо частными лицами о возможности предоставления таких услуг;
- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

Обеспечить наличие навигации в организации – указателей, табличек с номерами кабинетов и т.д.

## ООО "Маэстро"

На официальном сайте организации разместить фотогалерею.

Предоставить пациентам возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации и через систему [www.y-clients.com](http://www.y-clients.com).

Обеспечить следующие условия для доступа в помещения инвалидов-колясочников и инвалидов с нарушениями ОДА:

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие автостоянок для транспортных средств инвалидов;
- наличие поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для лиц с сенсорными нарушениями и условия для сопровождения инвалидов в организации:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

Обеспечить наличие навигации в организации – указателей, табличек с номерами кабинетов и т.д.



## ООО "Модус Вивенди"

Сайт организации оценивается очень высоко, оформлен гармонично, на нём присутствует как необходимая официальная информация, так и контент, который может заинтересовать пациентов. Можно было бы так же разместить научные статьи и публикации сотрудников.

Предоставить пациентам возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации и через систему [www.y-clients.com](http://www.y-clients.com).

Обеспечить наличие навигации в организации – указателей, табличек с номерами кабинетов и т.д.

## ООО "Семейная стоматология"

Создать официальный сайт организации, и разместить на нём информацию в соответствии с нормативными правовыми актами.

Обеспечить следующие условия для доступа в помещения инвалидов-колясочников и инвалидов с нарушениями ОДА:

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие автостоянок для транспортных средств инвалидов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Обеспечить условия для лиц с сенсорными нарушениями и условия для сопровождения инвалидов в организации:

- дублирование звуковой и зрительной информации (наличие световых табло, звуковых сигналов, аудио- и видеоинформаторов, контрастной разметки, тактильной плитки и т.д.);

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

- возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) –если такие пациенты не обслуживаются в клинике массово, достаточно иметь договор, заключенный с агентством либо частными лицами о возможности предоставления таких услуг;

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

Обеспечить наличие навигации в организации – указателей, табличек с номерами кабинетов и т.д.

## ООО "МареМед"

Разместить на сайте и стендах информацию о структуре организации и органах управления, о показателях деятельности организации, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

Обеспечить условия для лиц с сенсорными нарушениями и условия для сопровождения инвалидов в организации:

- дублирование звуковой и зрительной информации (наличие световых табло, звуковых сигналов, аудио- и видеодинамиков, контрастной разметки, тактильной плитки и т.д.);

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

- возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) –если такие пациенты не обслуживаются в клинике массово, достаточно иметь договор, заключенный с агентством либо частными лицами о возможности предоставления таких услуг;

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

Обеспечить наличие навигации в организации – указателей, табличек с номерами кабинетов и т.д.

# ПРИЛОЖЕНИЕ. АНКЕТА (АМБУЛАТОРНАЯ ФОРМА)

## АНКЕТА для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях

Когда и в какую медицинскую организацию Вы обращались?

Полное наименование медицинской организации

	*
--	---

Месяц, год текущий

	*
--	---

### 1. Вы обратились в медицинскую организацию?

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

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

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

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

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

(2) нет – [перейти к вопросу 3.2](#)

(2) нет

Для тех, кто записался:

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

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

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

- (1) да

Для тех, кто не записался:

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

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

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

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

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

- (1) да – перейти к вопросу 3.1а, 3.1.1а (2) нет – перейти к вопросу 3.2а

Для тех, кто записался:

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

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

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

- (1) да  
(2) нет

Для тех, кто не записался:

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

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

**4. Врач принял Вас в установленное по записи время?**

- (1) да (2) нет

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

- (1) да (2) нет

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

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

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

- (1) да  
(2) нет

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

- (1) да – перейти к вопросу 7.1 (2) нет – перейти к вопросу 8

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

- (1) да

(2) нет

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

(1) да – [переход к вопросу 9](#)

(2) нет – [перейти к вопросу 8.1](#)

**8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?**

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

**9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

(1) да – [перейти к вопросам 9.1, 9.2, 9.2.1](#)

(2) нет – [перейти к вопросу 9.3](#)

**9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?**

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

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

(1) да – [перейти к вопросу 9.3](#)

(2) нет – [перейти к вопросу 9.2.1](#)

**9.2.1 Пожалуйста, укажите что (кто) именно отсутствует?**

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

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да – [перейти к вопросам 10.1-10.3.2](#)

(2) нет – [перейти к вопросу 11](#)

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

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

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

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

**10.1.1. Вы ожидали проведения лабораторных исследований:**

(1) 14 календарных дней и более

(4) 10 календарных дней

(2) 13 календарных дней

(5) 7 календарных дней

(3) 12 календарных дней

(6) менее 7 календарных дней

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

(1) да

(2) нет

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

(1) 14 календарных дней и более

(4) 10 календарных дней

(2) 13 календарных дней

(5) 7 календарных дней

(3) 12 календарных дней

(6) менее 7 календарных дней

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

(1) да

(2) нет

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

(1) 30 календарных дней и более

(4) 27 календарных дней

(2) 29 календарных дней

(5) 15 календарных дней

(3) 28 календарных дней

(6) менее 15 календарных дней

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да

(2) нет

**12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации?**

(1) да

(2) нет

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

(1) да

(2) нет

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

(1) да – перейти к вопросу 14.1

(2) нет – перейти к вопросу 15

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

(1) да

(2) нет

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

---

---





