

Справка

О результатах проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Забайкальского края в 2019 году (далее – независимая оценка качества, сокращенно Н.О.К.)

Независимая оценка в 2019 году проведена в 28 медицинских организациях, в т.ч. 19 центральные районные больницы, 7 краевые медицинские организации и 2 городские. Результаты независимой оценки подводятся по пяти показателям в соответствии приказа МЗРФ от 4 мая 2018 года № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих 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».
2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги».
3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов».
4. Показатели, характеризующие критерий «Добросовестность, вежливость работников медицинской организации».
5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Оценка показателей осуществляется в баллах и выводится средний балл по медицинской организации. Высший балл – 100.

ГУЗ «Могойтуйская ЦРБ»:

Всего анкет – 1388, в том числе в амбулаторных условиях – 1240, стационарных – 148. Средний балл 94, в т.ч. амбулаторные условия – 92 балла, стационарные – 96 баллов. Не смотря на высокий балл в медицинской организации имеются замечания по всем показателям, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» оценена на 93 балла, т.к. данная информация, размещенная на сайте и внутри помещений, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен в 93 балла, в т.ч. в амбулаторных условиях 92 балла, в стационарных – 99 баллов. Несвоевременность приема врачами составила 15%, что говорит об очередях у кабинетов врачей; 3% пациентов при плановой госпитализации госпитализируются несвоевременно.; 5% не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг (это отсутствие свободных мест ожидания, очереди в регистратуру и у кабинетов врачей, отсутствие питьевой воды и 33% респондентов не удовлетворены действиями персонала по уходу, 66% не удовлетворены питанием.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 90. 112 инвалидов приняли участие в анкетировании, что составило 8% от всех респондентов, 14% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, которые отметили: отсутствие мест стоянок для автотранспорта инвалидов, пандусов, подъемных платформ, адаптированных лифтов, расширенных дверных проемов, отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и

зрению слуховой и зрительной информации. Средний балл самый высокий среди всех медицинских организаций.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл – 95. Значение бала высокое, но 10% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, электронные сервисы, колл-центры и др.). по 3% респондентов, в амбулаторных и стационарных условиях, не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью при первичном контакте с работниками медицинской организации (это работники регистратуры, справочная, приемное отделение) и при непосредственном оказании медицинской помощи.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл – 94. 8% респондентов не удовлетворены навигацией внутри помещений, как в амбулаторных, так и в стационарных условиях.

В ГУЗ «Могойтуйская ЦРБ» НОК проводилась в 2017 году. Общественным советом проведен сравнительный анализ за эти два года. Замечания были по первому показателю, т.е. информация о медицинской организации также не соответствовала требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014 № 956н. По показателю «Комфортность условий предоставления услуг включая время ожидания предоставления медицинской услуги» были замечания, не удовлетворенных комфортностью предоставления услуг было 14%, сейчас – 5%, т.е. отмечаются улучшения в данном показателе. Не удовлетворенных питанием было 88% респондентов и здесь видны положительные сдвиги (2019г. – 66%). По показателю «Доступность услуг для инвалидов» - 29% лиц с ограниченными возможностями были не удовлетворены, а в 2019 году – 14%. Замечания одинаковые, но в 2017 году не было замечаний по 4 и 5 показателю.

Таким образом, можно сделать вывод, что руководством медицинской организации проводится определенная 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 общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.
2. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами, плановой госпитализации и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
7. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГАУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника».

Всего анкет 491. Средний балл – 92. В медицинской организации по трем показателям наивысший балл – 100, это:

- комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Замечания:

Показатель «Открытость и доступность информации о медицинской организации» оценен на 96 баллов. Информация, размещенная на стендах внутри помещений, не в полном объеме соответствует требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н; по сайту замечаний нет.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» - 62 балла. Всего инвалидов из всех респондентов было 103 человека – 21%, но только 1% инвалидов не удовлетворен доступностью услуг и отметили отсутствие дублирования надписей и знаков, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля, подъемных платформ. В стоматологической поликлинике в 2016 году проводилась НОК, замечания были так же по открытости и доступности информации об организации и удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов. В 2016 году доля неудовлетворенных лиц с ограниченными возможностями составила 12%, а в 2019 – 1%. По остальным показателям замечаний не было.

Проанализировав результаты НОК, Общественным советом разработаны **предложения** по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стендах внутри помещений, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.
2. Принять меры по обеспечению доступности услуг для инвалидов в соответствии приказа МЗРФ от 12.11.2015 г. № 802н.

ГУЗ «Забайкальский краевой клинический госпиталь для ветеранов войн».

Всего анкет 1387, средний балл – 91. Замечания, выявленный при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации о медицинской организации». Балл по этому показателю – 97, т.к. информация, размещенная на стендах в помещениях, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» оценен на 91 балл.

Замечания:

- 3% пациентов госпитализированы не своевременно от назначенного срока при плановой госпитализации;
- 2% не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, которые отметили неудовлетворенность питанием – 80%, действиями персонала по уходу – 9%, отсутствие питьевой воды.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов».

Всего в анкетировании приняли участие из всех респондентов 440 инвалидов, что составило 31,7%. Из них 3% не удовлетворены доступностью услуг, которые отметили:

отсутствие адаптированных лифтов; поручней; расширенных дверных проемов, подъемных платформ.

По показателю 4-му замечаний нет.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Балл по показателю – 98. Здесь замечание по навигации внутри медицинской организации, 2% респондентов не удовлетворены ею.

В 2016 году в медицинской организации проводилась НОК. Замечания касались так же неудовлетворенности питанием, но это было только 3% и по доступности услуг для инвалидов, 3% инвалидов были не удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации. При сравнении этих данных видно, что была организована и проведена определенная работа по улучшению качества условий оказания услуг, проведен ремонт в госпитале, открыто гериатрическое отделение.

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на общедоступных информационных ресурсах, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.
2. Проанализировать причины несвоевременности при плановой госпитализации и принять меры по их сокращению.
3. Провести мероприятия по улучшению комфортности условий оказания услуг (отсутствие питьевой воды, действия персонала по уходу и др.).
4. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГАУЗ «Агинская окружная больница».

Всего анкет – 1177, в том числе в амбулаторных условиях – 1034, стационарных – 143. Средний балл 90, в т.ч. амбулаторные условия – 91 балл, стационарные – 90 баллов.

Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Балл по этому показателю - 98, хотя и высокий, но информация, размещенная на сайте не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл – 97, в т.ч. по амбулаторным условиям балл 95, по стационарным – 100 баллов.

Замечания по амбулаторным условиям: 3% респондентов отметили, что прием врачей не соответствует времени, указанному по записи. Не удовлетворены комфортностью условий оказания услуг 5%, которые отметили: отсутствие свободных мест ожидания, очереди в регистратуру и у кабинетов специалистов, отсутствие мест для детских колясок, отсутствие питьевой воды. Хотя по стационарным условиям этот показатель составил 100 баллов, но 1% из респондентов отметили неудовлетворенность питанием.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 69, в том числе в амбулаторных условиях – 63, стационарных – 55. 2% инвалидов отметили отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, а так же затруднения в оказании первичной медико-санитарной помощи на дому. Всего из всех респондентов инвалидов – 109 человек, что составляет 9,2%.

По 4 показателю замечаний нет и оценен на 100 баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл – 99, в том числе в амбулаторных условиях – 100 баллов, в стационарных – 98. 3% респондентов не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

В 2017 году так же проводилась НОК. Проведен сравнительный анализ недостатков и установлено, что замечания по первому показателю были и повторяются в 2019 году. Сохраняются замечания по несвоевременности приема специалистов, т.е. создаются очереди у кабинетов врачей. Снизился процент неудовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с 5% в 2017 г до 2% в 2019 гг. Причины неудовлетворенности были те же, что и в 2019 г. При плановой госпитализации в 2017 году госпитализировались в назначенные сроки 96%, в 2019 г. – 100%. Так же были не удовлетворены пациенты питанием. В 2017 году 9% инвалидов в амбулаторных условиях и 31% в стационарных условиях были не удовлетворены доступностью услуг, в 2019 году этот процент составил -2. По остальным показателям замечаний не было.

Таким образом, видно, что за эти годы проводилась работа, направленная на улучшение качества условий предоставления услуг населению.

Предложения Общественного совета 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. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГАУЗ «Краевая больница № 3»

Всего анкет – 644, в том числе в амбулаторных условиях – 316, стационарных – 328. Средний балл 90, в т.ч. амбулаторные условия – 90 баллов, стационарные – 91 балл. Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Балл по показателю -77, информация, размещенная на сайте и внутри помещений, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл 93, в т.ч. в амбулаторных условиях 98 баллов, в стационарных – 88 баллов. Недостатки: 2% пациентов принимаются врачами несвоевременно, что указывает на наличие очередей у кабинетов специалистов; 2% не удовлетворены комфортностью условий оказания услуг. Респонденты отмечают очереди у регистратуры, кабинетов, отсутствие мест для детских колясок, доступность питьевой воды, санитарным состоянием.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 82, в т.ч. 78 баллов в амбулаторных условиях и 87 баллов в стационарных. Всего инвалидов, принявших участие в анкетировании, 72 человека, что составляет 11% от всех респондентов. 5% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг в амбулаторных условиях, которые отметили отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

По четвертому показателю нет замечаний.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл – 99, в т.ч. в амбулаторных условиях 98 баллов, в стационарных – 100 баллов. 2% в амбулаторных условиях не удовлетворены навигацией.

В 2016 году в больнице проводилась НОК. Замечания были так же по первому показателю – информация о медицинской организации не соответствует нормативной документации, 14% пациентов принималось несвоевременно. В 2019 году отмечается сокращение времени ожидания приема, только 2% респондентов отмечают несвоевременность приема; 10% инвалидов были не удовлетворены условиями оказания услуг в амбулаторных условиях, в 2019 году – 5%, а в стационарных условиях были не удовлетворены 25%, в 2019 г. в стационарных условиях нет неудовлетворенных. 5% пациентов были неудовлетворены питанием, в 2019 г. замечаний по питанию нет. В 2016 году лиц, с ограниченными возможностями здоровья, не удовлетворенных пребыванием в медицинской организации было 23% в стационарных условиях и 10% в амбулаторных условиях. В 2019 году резко снизилось количество не удовлетворенных и составило всего 5%.

Из анализа видно, что в медицинской организации за эти годы проводилась определенная работа по улучшению качества условий оказания услуг.

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. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг.
4. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
5. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГБУЗ «Забайкальский краевой перинатальный центр

Всего анкет – 817, в том числе в амбулаторных условиях – 437, стационарных – 380. Средний балл 89, в т.ч. амбулаторные условия – 90 баллов, стационарные – 89 баллов. Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» - 98 баллов. В данном показателе имеются три позиции, которые оцениваются при проведении НОК, это:

- информация об организации на сайте;
- информация в помещениях;
- доля получателей, удовлетворенных полнотой и доступностью информации. Если 1 и 2 показателя оценены высшим баллом (30), то удовлетворенных этой информацией 97%, что составило 38 баллов вместо 40. Итоговый балл вышел 98. Необходимо проанализировать полноту и доступность информации для пациентов, размещенную внутри медицинской организации.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». 96 баллов в амбулаторных условиях, 98 – в стационарных, средний балл – 97.

Замечания: 8% пациентов принимаются не своевременно, что говорит об очередях у кабинетов врачей. По 4% пациентов не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг, которые отметили: отсутствие свободных мест ожидания, очереди у кабинетов врачей, отсутствие питьевой воды – это в амбулаторных условиях; 64% не удовлетворены питанием и 12% действиями персонала по уходу; 5% госпитализируются не своевременно при плановой госпитализации.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 62, в т.ч. по амбулаторным условиям – 64 балла, по стационарным – 61 балл. Всего 12 инвалидов участвовали в анкетировании, 20% из них отметили: отсутствие адаптированных лифтов, расширенных дверных проемов в стационарных условиях. По распоряжению МЗЗК от 23.07.2019г. № 849/р, само лечебное учреждение указало на отсутствие выделенных мест стоянок автотранспортных средств для инвалидов, что и снизило балл.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл – 96, в т.ч. в амбулаторных условиях 97 баллов и 95 баллов в стационарных условиях. 5% респондентов в стационарных и 4% в амбулаторных условиях не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (приемном отделении, регистратуре, справочной) и непосредственно оказывающих медицинские услуги.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». 7% респондентов в амбулаторных и 14% в стационарных условиях не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации. В 2016 году в медицинской организации проводилась НОК. Проведен сравнительный анализ за 2016 и 2019 годы. Замечания в 2016 г. были по первому показателю, т.е. информация о медицинской организации также не соответствовала требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014 № 956н, как на сайте, так и в помещениях. В 2019 году этих замечаний нет. По времени ожидания приема замечания были и в 2016 г, так же были замечания по несвоевременности при плановой госпитализации, которые остаются в 2019 г.

Возрос % не удовлетворенных питанием с 5% в 2016г. до 64% в 2019 г. В 2016 г. не было замечаний по добросовестности и вежливости работников медицинской

организации, в 2019 году эти замечания появились. Необходимо проанализировать эти замечания и продолжить работу по их устранению.

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Проанализировать причины не своевременного приема пациентов врачами, плановой госпитализации и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
2. В целях выявления причин не удовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
3. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
4. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
5. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
6. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Петровск-Забайкальская ЦРБ».

Всего анкет – 779, в том числе 450 в амбулаторных условиях , 329 в стационарных. Средний балл 87, в т.ч. амбулаторные условия – 84 балла, стационарные – 90 баллов. Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» - 96 баллов. Информация, размещенная на стендах внутри помещений медицинской организации в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н, но 4% респондентов не удовлетворены доступностью информации о медицинской организации, что снижает балльную оценку показателя.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 92, в т.ч. в амбулаторных условиях 86 баллов, в стационарных – 98 баллов. 15% респондентов отметили несвоевременность приема врачей, что указывает на наличие очередей у кабинетов врачей и несвоевременность выполнения диагностических исследований; 45% не удовлетворены питанием; 3% пациентов при плановой госпитализации госпитализируются несвоеременно; Не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг 27% в амбулаторных условиях и 7% в стационарных условиях, которые отметили: отсутствие свободных мест ожидания, наличие очереди в регистратуру, у кабинетов специалистов, состояние гардероба, отсутствие питьевой воды, отсутствие мест для колясок, состояние санитарно-гигиенических помещений, 3% не удовлетворены комфортностью в приемном отделении.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 55, в том числе в амбулаторных условиях – 49 баллов, в стационарных – 62 бала. 3% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в амбулаторных условиях и 16% в стационарных условиях. Всего инвалидов участвовало в анкетировании 100 человек, что

составило 12,8% от всех респондентов. Они отмечают отсутствие сменных кресел-колясок, дублирование надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирование слуховой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл – 99. 3% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг в стационарных условиях.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл – 93, в т.ч. 95 баллов в амбулаторных условиях, 90 баллов в стационарных условиях. В амбулаторных условиях 8% респондентов не удовлетворены навигацией и 15% в стационарных условиях. В этой медицинской организации в 2017 году проводилась НОК. При сравнении замечаний, выявленных в 2019 г. с 2017 годом отмечается: остаются замечания по показателю «Открытость и доступность информации об организации», размещаемой на сайте и внутри помещений медицинской организации. Так же остается высокий % не удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, в 2017 году этот % составлял 21. Уменьшился % не удовлетворенных питанием с 79% в 2017 г. до 45% в 2019 г. Снизился процент не удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в амбулаторных условиях с 77% в 2017 г., до 31% в 2019 г.; в стационарных условиях с 60% до 16% соответственно. В 2019 году появились замечания по навигации внутри медицинской организации и, хотя, не значительное количество респондентов (всего 3%), но это влияет на бальную оценку больницы.

Предложения Общественного совета по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Проанализировать причины не своевременного приема пациентов врачами, плановой госпитализации, проведения диагностических исследований и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
2. В целях выявления причин недовольства питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
3. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
4. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
5. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
6. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Краевая детская клиническая больница»

Всего анкет – 1464, в том числе в амбулаторных условиях – 473, стационарных – 991. Средний балл 88, в т.ч. амбулаторные условия – 91 балла, стационарные – 86 баллов. Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл -98, в т.ч. амбулаторные условия – 98 баллов, стационарные – 99 баллов. По данной медицинской организации, информация, размещенная на сайте и стендах, соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н, но 4% респондентов в анкетах отметили, что не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, что и снизило балльную оценку.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги».

Средний балл - 93, в т.ч. в амбулаторных условиях 98 баллов, в стационарных – 89 баллов. 5% пациентов принимаются врачами не своевременно и 16% не своевременно выполняются диагностические исследования (КТ, МРТ), 3% при плановой госпитализации госпитализируются не своевременно, 91% не удовлетворены питанием. Комфортностью условий не удовлетворены 5% в амбулаторных и 11% в стационарных условиях. Респонденты отмечают: отсутствие свободных мест ожидания, очереди у кабинетов врачей, отсутствие питьевой воды, состояние санитарно-гигиенических помещений; 5% не удовлетворены комфортностью в приемном отделении.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 54, в т.ч. в амбулаторных условиях – 63 балла, 45 баллов – в стационарных условиях. Всего инвалидов участвовало в анкетировании 221 человек, что составило 15% от всех респондентов. 11% инвалидов не удовлетворены условиями, которые отметили: отсутствие мест стоянок для автотранспорта инвалидов, адаптированных лифтов, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, поручней.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл – 98. 3% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (регистратура, справочное, приемное отделение).

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл – 97. 3% респондентов в амбулаторных и 7% в стационарных условиях не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

В больнице в 2016 году проводилась НОК и отмечаются повторные недостатки в медицинской организации. Так, доля не удовлетворенных питанием возросла с 64% в 2016 г, до 91% в 2019 г. Кол-во респондентов, не удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг возросло в амбулаторных условиях с 2% в 2016 до 5% в 2019 гг; в стационарных условиях с 9% до 11%. Остаются замечания по доступности услуг для инвалидов. В 2016 году 14% инвалидов в амбулаторных и 15% в стационарных условиях не удовлетворены качеством условий оказания услуг. В 2019 году этот показатель несколько уменьшился (2% в амбулаторных и 9% в стационарных условиях). По показателю доброжелательность и вежливость так же остаются замечания и появились замечания по навигации.

Предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Проанализировать причины несвоевременности приема пациентов врачами, плановой госпитализации, проведения диагностических исследований и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
2. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
3. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
4. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
5. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с родителями пациентов, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
6. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГАУЗ «Шилкинская ЦРБ»

Всего анкет – 1535, в том числе в амбулаторных условиях – 1279, стационарных – 256. Средний балл 88, в т.ч. амбулаторные условия – 90 баллов, стационарные – 86 баллов. Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл -80. Информация об медицинской организации, размещаемая на сайте и стендах внутри помещений, не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 90, в т.ч. в амбулаторных условиях 99 баллов, в стационарных – 82 балла. Замечания: по 2% респондентов отметили, что прием врача осуществляется не своевременно и не соответствует времени, указанному по записи, не своевременно проводятся диагностические исследования (КТ, МРТ). 50% отметили, что недостаточная доступность получения направления на госпитализацию. В амбулаторных условиях 1% не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг: отсутствие свободных мест ожидания, очереди в регистратуру и у кабинетов медицинских работников, отсутствие питьевой воды, состояние санитарно-гигиенических помещений.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний показатель – 68 баллов, Из всех респондентов инвалидов 123 человека, что составило 8%; 4% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, которые отметили: отсутствие подъемных платформ, адаптированных лифтов, расширенных дверных проемов, возможность оказания первичной медико-санитарной помощи на дому.

По 4 и 5 показателям замечаний нет.

В больнице в 2017 году проводилась НОК Проведен сравнительный анализ замечаний за эти два года и установлено, что остаются недостатки по показателям «Открытость и доступность информации об медицинской организации», размещаемой на

стендах и сайте, «Доступности услуг для инвалидов» и они равноценны с 2017 годом. В 2019 году нет неудовлетворенных питанием, а в 2017 году их было 3%.

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. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами, проведения диагностических исследований, не достаточной доступности получения направлений на госпитализацию.
3. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
4. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.

ГУЗ «Приаргунская ЦРБ»

Всего анкет – 785, в том числе 482 анкет в амбулаторных условиях, 303 в стационарных. Средний балл 88, в т.ч. амбулаторные условия – 87 баллов, стационарные – 89 баллов. Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл -99. Информация об медицинской организации, размещаемая на сайте и стендах внутри помещений соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н, но 3% респондентов не удовлетворены полнотой и доступностью информации на сайте и стендах, из-за этого уменьшен балл.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 90, в т.ч. в амбулаторных условиях 85 баллов, в стационарных – 95балла. 19% респондентов отметили, что приняты врачами не своевременно, в 50% случаев не своевременно проводятся диагностические исследования (КТ, МРТ). 22% не удовлетворены питанием. 31% в амбулаторных условиях и 14% в стационарных не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг. Отмечено отсутствие свободных мест ожидания, очереди в регистратуру и у кабинетов медицинских работников, отсутствие питьевой воды, отсутствие мест для детских колясок, не удовлетворены действиями медицинского персонала по уходу, состоянием санитарно-гигиенических помещений и 16% не удовлетворены условиями в приемном отделении.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний показатель – 60 баллов, 28% респондентов в амбулаторных условиях и 44% в стационарных не удовлетворены доступностью услуг. Всего инвалидов из всех респондентов 112 человек, что составляет 14% от всех респондентов. Респонденты отметили отсутствие: выделенных мест стоянки автотранспорта для инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, адаптированных лифтов, расширенных дверных проемов.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл – 95. 5% респондентов отметили не удовлетворительность вежливостью и доброжелательностью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (работники регистратуры, справочного, приемного

отделения) и работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл – 94. 17% респондентов в амбулаторный и 12% в стационарных условиях не удовлетворены навигацией.

В 2017 году в медицинской организации проводилась НОК. При сравнении замечаний по НОК за эти годы выявлено: В 2017 году были замечания по размещению информации о медицинской организации на сайте, в 2019 году их нет. По комфортности условий предоставления услуг: остаются претензии пациентов на несвоевременность приема врачами и проведение диагностических исследований. Процент не удовлетворенных возрос с 15% в 2017 до 19% в 2019 гг. Значительно уменьшился процент не удовлетворенных питанием с 97% в 2017 до 22% в 2019г. Остаются замечания по условиям пребывания в медицинской организации, в амбулаторных условиях не удовлетворенных было 90%, то в 2019 г. уже 31%. Остаются претензии по доступности услуг для инвалидов. Если в 2017 году инвалидов, не удовлетворенных в амбулаторных условиях было всего 12%, то в 2019 – 31%, а в стационарных условиях процент снизился с 17 до 14 соответственно. В 2019 году появились замечания по доброжелательности и вежливости в медицинской организации, а так же по навигации. В 2017 году по показателю «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» претензий не было.

Предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Проанализировать причины несвоевременности приема пациентов врачами, плановой госпитализации, проведения диагностических исследований и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
2. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
3. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
4. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
5. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
6. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Краевой кожно-венерологический диспансер»

Всего анкет – 2415, в том числе 1882 анкет в амбулаторных условиях, 633 в стационарных. Средний балл 89, в т.ч. амбулаторные условия – 87 баллов, стационарные – 91 балл. Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» . Средний балл -98. Информация, представленная на сайте и стендах в помещениях, не в полном объеме соответствует требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н,

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 94, в т.ч. в амбулаторных условиях 88 баллов, в стационарных – 100 баллов. 2% респондентов отметили, что несвоевременно приняты врачами, 33% не удовлетворены питанием. Комфортностью условий предоставления услуг не удовлетворены 10% в амбулаторных условиях и 1% в стационарных условиях. Респонденты отметили отсутствие: свободных мест ожидания, питьевой воды, состояние гардероба, отсутствие мест для детских колясок.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний показатель – 55 баллов, Всего инвалидов, принявших участие в анкетировании, 160 человек, что составило 6,3% от всех респондентов. Не удовлетворены доступностью услуг 10% инвалидов, которые отметили: отсутствие выделенных мест стоянки автотранспортных средств для инвалидов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, в амбулаторных условиях – дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний показатель – 99 баллов. Показатель высокий, но по 2% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (работники регистратуры, справочного, приемного отделения) и работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг, а так же при дистанционных формах взаимодействия (телефон, колл-центр).

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

8% респондентов в амбулаторных условиях не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

В 2016 году в медицинской организации проводилась НОК. Проведено сравнение недостатков, выявленных при проведении НОК за эти 2 года. В 2016 году замечаний по открытости и доступности информации, размещаемой на сайте и стендах, не было. По комфортности условий предоставления услуг так же остаются замечания, процент неудовлетворенных одинаков за эти годы. 2% респондентов в 2016 г. отмечали несвоевременность приемов специалистов, возрос процент не удовлетворенных питанием с 12% в 2016 до 33% в 2019 г. Снизился процент не удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов с 50% в 2016г. до 10% в 2019 г. По 4 и 5 показателям замечаний в 2016г не было, а в 2019 г. респондентами отмечены недостатки по этим показателям.

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. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.

4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
7. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Сретенская ЦРБ»

Всего анкет – 426, в том числе 352 анкеты в амбулаторных условиях, 74 в стационарных. Средний балл 88, в т.ч. амбулаторные условия – 85 баллов, стационарных – 91 балл.

Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл -94. Информация о медицинской организации, размещаемая на сайте и стендах внутри помещений, не в полном объеме соответствует требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н,

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 95, в т.ч. в амбулаторных условиях 91 балл, в стационарных – 100 баллов. 9% пациентов приняты не своевременно, не по времени, установленному по записи, несвоевременность выполнения диагностических исследований составляет от 3 до 5%, исследования КТ, МРТ – 55%. 3% респондентов отметили, что не своевременно выполнена плановая госпитализация. Не удовлетворенных комфортными условиями в медицинской организации 10% в амбулаторных условиях и 1% в стационарных условиях. Отмечено отсутствие: свободных мест ожидания, очереди у кабинетов врачей, питьевой воды, состояние гардероба,

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний показатель – 55 баллов, т.ч. в амбулаторных условиях – 49 баллов, в стационарных – 61 балл. Всего инвалидов, принявших участие в анкетировании, 72 человека, что составило 17%. 29% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг в амбулаторных условиях. В больнице отсутствуют адаптированные лифты, расширенные дверные проемы, нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл – 99. В амбулаторных условиях замечаний нет. В стационарных условиях этот показатель оценен на 98 баллов. Хотя показатель высокий, но 3% респондентов не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью медицинских работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (справочное, приемное отделение), а так же 4% не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В стационарных условиях этот показатель оценен на 94 балла, в амбулаторных условиях – 100 баллов. 10% пациентов в стационарных условиях не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

В 2017 году проводилась НОК в больнице. Тогда по показателю открытость и доступность информации о медицинской организации замечаний не было. В 2019 году уменьшилось количество респондентов, не удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг с 53% до 10% в амбулаторных условиях. В 2017 году 90% респондентов были не удовлетворены питанием, в 2019 году это не зарегистрировано. Неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов осталась на прежнем уровне (29%). В 2019 году появились замечания по доброжелательности, вежливости работников медицинской организации, в 2017 г. такого не было. Так же пациенты не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

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. Проанализировать причины несвоевременности приема пациентов врачами, проведения диагностических исследований, плановой госпитализации и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
4. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
5. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
6. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГАУЗ «Красная больница № 4»

Всего анкет – 2660, в том числе 1574 анкеты в амбулаторных условиях, 1086 в стационарных. Средний балл 87, в т.ч. в амбулаторных условиях – 86 баллов, стационарных – 89 балл.

Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл -96. Замечаний к информации, размещенной на сайте нет, информация, размещенная на стендах, не в полном объеме соответствует требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н,

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 96, в т.ч. в амбулаторных условиях 94 балла, в стационарных – 99 баллов. 8% пациентов принимаются врачами не своевременно, что говорит об очередях у кабинетов врачей, 3% респондентов отметили несвоевременность выполнения диагностических исследований и 21% КТ, МРТ. 44% не

удовлетворены питанием, 2% госпитализируются не своевременно при плановой госпитализации. Комфортностью условий предоставления услуг не удовлетворены 5% в амбулаторных условиях и 2% в стационарных условиях, которые отметили: отсутствие свободных мест ожидания, очереди у кабинетов врачей, отсутствие питьевой воды, санитарное состояние помещений, состояние санитарно-гигиенических помещений. Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 51, в т.ч. амбулаторных условиях – 54 балла, в стационарных – 49 баллов. Всего инвалидов, принявших участие в анкетировании, 304 человека, что составило 11,4%. Из них 10% в амбулаторных условиях и 5% в стационарных условиях, не удовлетворены доступностью услуг. Они отметили: отсутствие сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл – 98, балл высокий, но 4% респондентов отметили неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (работники регистратуры, справочных, приемного отделения) и работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Средний балл – 96. 6% респондентов в амбулаторных условиях и 4% в стационарных условиях не удовлетворены навигацией.

В 2016 году в краевой больнице № 4 проводилась НОК. Анализируя замечания за 2016 и 2019 гг. установлено: по показателю открытость и доступность информации о медицинской организации замечаний в 2016 г. не было, в 2019 году появились замечания к информации, размещаемой на стендах внутри помещений. Снизился процент принятых врачами во время, установленное по записи с 15% в 2016 г. до 8% в 2019 г. и проведение инструментальных методов исследований с 9% в 2016 до 3% в 2019 г. Возрос процент не удовлетворенных питанием с 8% до 44% соответственно. Снизился процент не удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг с 13% в 2016 г. до 5% в 2019 г. в амбулаторных условиях. Снизился процент не удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов с 24 в 2016 г. до 10% в 2019 г. в амбулаторных условиях.

По 4 и 5 показателям замечаний не было. Хотя в больнице отмечается положительная динамика в улучшении условия оказания услуг, тем не менее, необходимо продолжить работу по данному направлению.

Предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стендах внутри помещений, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н.
2. Проанализировать причины несвоевременности приема пациентов врачами, плановой госпитализации, проведения диагностических исследований и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.

4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
7. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Дульдургинская ЦРБ»

Всего анкет – 658, в том числе в амбулаторных условиях-302, в стационарных - 356. Средний балл 87, в т.ч. в амбулаторных условиях – 84 балла, стационарных – 91 балл.

Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл -89, в т.ч. в амбулаторных условиях -87 баллов, в стационарных – 92 балла. Информация об медицинской организации не в полном объеме соответствует требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н,

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 95, в т.ч. в амбулаторных условиях 92 балла, в стационарных – 99 баллов. 12% пациентов принимаются врачами не своевременно, что создает очереди у кабинетов врачей, 2% госпитализируются при плановой госпитализации так же не своевременно. В 15% не своевременно проводятся лабораторные исследования, 35% не удовлетворены питанием. В амбулаторных условиях 13% не удовлетворены комфортностью условия предоставления услуг и 4% в стационарных условиях, которые отметили отсутствие свободных мест ожидания, наличие очереди в регистратуру и у кабинетов медицинских работников, отсутствие питьевой воды, состояние санитарно-гигиенических помещений.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 64 , т.ч. в амбулаторных условиях – 67 баллов, в стационарных – 62 балла. Инвалидов, участвующих в анкетировании, 40 человек, что составило 6% от всех респондентов. Не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в амбулаторных условиях 8% реципиентов, которые отметили: отсутствие адаптированных лифтов, расширенных дверных проемов, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл – 94, в т.ч. в амбулаторных условиях – 91 балл, в стационарных условиях – 98 баллов. Не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт (работники регистратуры, справочной, приемного отделения) в амбулаторных условиях – 4%, 2% в стационарных условиях не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Средний балл – 93, в т.ч. в амбулаторных условиях – 90 баллов, в стационарных – 97 баллов. Не удовлетворены навигацией 10% в амбулаторных условиях и 7% в стационарных условиях.

В Дульдургинской ЦРБ в 2017 проводилась НОК. Проведен сравнительный анализ недостатков, выявленных при проведении НОК за 2017 и 2019гг и установлено: По открытости и доступности информации, размещенной на сайте и внутри помещений замечания повторяются. За эти годы возрос процент пациентов, принятых не своевременно с 8% в 2017г. до 12% в 2019 г.; процент госпитализированных не своевременно остался прежним – 2% при плановой госпитализации. Возрос процент не удовлетворенных питанием с 6% в 2016 г. до 35% в 2019 г. Доля респондентов, не удовлетворенных комфортностью условия оказания услуг снизилась с 35% в 2017 году до 13% в 2019 году в амбулаторных условиях, а в стационарных условиях осталась на прежнем уровне (4%). Возрос процент не удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, с 4% в 2017 г. до 8% в 2019 г. По 4 и 5 показателям в 2017 году замечаний не было, а в 2019 году респонденты указали на неудовлетворительность доброжелательностью, вежливостью и навигацией.

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. Проанализировать причины несвоевременности приема пациентов врачами, плановой госпитализации, проведения диагностических исследований и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
7. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Красночикойская ЦРБ»

Всего анкет – 427, в том числе в амбулаторных условиях-97, в стационарных – 330. Средний балл 87, в т.ч. в амбулаторных условиях – 87 баллов, стационарных – 88 баллов.

Недостатки, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл -89. Информация об медицинской организации, размещаемая на сайте и стендах в помещениях, не соответствует требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н,

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл – 88. 2% респондентов отметили несвоевременность приема врача, что свидетельствует о наличии очереди у кабинетов. Не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в амбулаторных условиях 2% респондентов, которые указали на наличие очереди в регистратуру и у кабинетов медицинских работников.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 59 в т.ч. амбулаторных условиях – 58 баллов, стационарных – 61 балл. Всего инвалидов, принявших участие в анкетировании, 23 человека, что составило 5% от всех респондентов. Хотя все инвалиды не отметили в анкетах, что их не удовлетворяет в больнице, но в настоящее время, не созданы условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими пациентами. Отсутствуют в больнице: специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, и иной информации, выполненных шрифтом Брайля, не выделено место стоянки автотранспортных средств для инвалидов. По 4 и 5 показателю замечаний нет.

В 2017 году в больнице проводилась НОК. При проведении сравнительного анализа недостатков установлено: по показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации» в 2017 году так же были замечания, которые не устранены до 2019 года. Остается замечание по несвоевременности приема врача. В 2017 г. процент несвоевременности составлял 2, как и в 2019 году. Уменьшился процент не удовлетворенных комфортностью условий оказания услуг с 26% в 2017г до 2% в 2019г. Не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в 2017 г. были 42% респондентов, которые указывали на отсутствие сменных кресел-колясок, пандусов. В 2019 году таких замечаний нет. Если в 2017 году, были случаи неудовлетворенности питанием, то в 2019 году этих замечаний респонденты не отметили.

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. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг.
4. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.

ГАУЗ «Городская поликлиника № 4»

Всего анкет – 3414. Средний балл 87.

Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Этот показатель оценен на 97 баллов. Информация, размещенная на сайте, в полном объеме соответствует требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н, а на стендах в помещении не доработана, из-за чего снижен балл.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Балл – 96. 12% респондентов отметили несвоевременный прием врачами. Не удовлетворены комфортностью предоставления услуг 2% респондентов, которые указали: недостаточность свободных мест ожидания, очереди у кабинетов врачей, состояние гардероба, состояние санитарно-гигиенических помещений, отсутствие мест для детских колясок.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» оценен на 45 баллов. Всего инвалидов, принявших участие в анкетировании, 210 человек, что составило 6%, которые отметили: отсутствие выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов, пандусов, подъемных платформ, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Дублирование надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» -98 баллов. 2% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг и 6% при использовании дистанционных форм взаимодействия. Это и повлияло на снижение балла.

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

В 2% респонденты не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации. В 2016 в поликлинике проводилась НОК. При сравнительном анализе результатов НОК установлено, что в 2016 году по открытости и доступности информации замечаний не было. Возрос процент несвоевременности приема врачами с 7% в 2016г. до 12% в 2019г. Отмечается снижение процента не удовлетворенных комфортностью условия оказания услуг с 4% в 2016г. до 2% в 2019 г.. Замечаний по доступности услуг для инвалидов в 2016 году не было, в 2019 они появились.

По 4 и 5 показателям замечаний в 2016г не было. В 2019 году респонденты отметили неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и навигацией, что снижает оценочный балл медицинской организации.

Предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стендах внутри помещений, привести в соответствие с требованиями нормативно-правовых актов и рекомендациями МЗРФ.
2. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, состояние гардероба, состояние санитарно-гигиенических помещений).
4. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
5. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».

6. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Чернышевская ЦРБ»

Всего анкет – 539, в том числе в амбулаторных условиях-214, в стационарных - 325. Средний балл 86, в т.ч. в амбулаторных условиях – 83 балла, стационарных – 89 баллов.

Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл -84, в т.ч. в амбулаторных условиях -82 балла, в стационарных – 86 баллов. Информация об медицинской организации, размещенная на сайте и стендах внутри помещений не соответствует требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н,

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 96, в т.ч. в амбулаторных условиях 93 балла, в стационарных – 99 баллов. 26% пациентов принимаются врачами не своевременно, время приема не соответствует указанному по записи, в 7% не своевременно выполняются диагностические исследования, 25% -КТ, МРТ, 71% респондентов не удовлетворены питанием, 3% при плановой госпитализации госпитализируются не своевременно. В амбулаторных условиях 12% респондентов и 2% в стационарных не удовлетворены комфортностью условий оказания услуг, которые отметили: отсутствие свободных мест ожидания в достаточном количестве, очереди у кабинетов врачей, отсутствие питьевой воды, состояние санитарно-гигиенических помещений, 4% не удовлетворены комфортностью в приемном покое.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 54 ,в. т.ч. амбулаторных условиях – 60 баллов, в стационарных – 49 баллов. Всего инвалидов, участвующих в анкетировании, 57 человек, что составило 10% от всех респондентов. 30% в амбулаторных и 3% в стационарных условиях не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, которые отметили отсутствие адаптированных лифтов, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл – 98, это высокий балл, но 2% респондентов в стационарных условиях и 4% в амбулаторных не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг. Это и повлияло на снижение баллов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Средний балл – 96, в. т.ч. в амбулаторных условиях – 92 балла, в стационарных – 100 баллов. 10% респондентов отметили неудовлетворенность навигацией внутри помещений больницы.

В 2017 в больнице проводилась НОК. В сравнении замечаний при проведении НОК выявлено: в 2017 году были замечания по открытости и доступности информации об организации, размещенной на сайте и внутри помещений на стендах. Это же повторилось в 2019 году. По несвоевременности приема пациентов врачами отмечается снижение с 11% в 2017 г. до 2% в 2019 г. Так же, в 2017 году, были замечания по несвоевременности выполнения диагностических исследований, что повторяется в 2019

году. Неудовлетворенность питанием в 2019 году составила всего 1%, в 2017 – 71%. Снизился процент неудовлетворенности комфортностью условия оказания услуг с 30% в 2017 до 12% в 2019 году в амбулаторных условиях. Возрос процент неудовлетворенности доступностью услуг для инвалидов с 19% в 2017 году до 30% в 2019г. По 4 и 5 показателям в 2017г замечаний не было. В 2019 году появились претензии пациентов по показателю «Доброжелательности, вежливость работников медицинской организации» и по неудовлетворенности навигацией внутри медицинской организации.

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. Проанализировать причины несвоевременности приема пациентов врачами, плановой госпитализации, выполнения диагностических исследований и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
7. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Могочинская ЦРБ»

Всего анкет – 762, в том числе в амбулаторных условиях- 477, в стационарных - 285. Средний балл 85, в т.ч. в амбулаторных условиях – 83 балла, стационарных – 88 баллов.

Недостатки, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл -88. Информация об медицинской организации, размещенная на сайте и стендах внутри помещения не соответствует требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н,

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 97, в т.ч. в амбулаторных условиях 94 балла, в стационарных – 100 баллов. 11% респондентов отметили несвоевременность приема врачами и 1 % - плановой госпитализации; 83% респондентов не удовлетворены питанием. Не удовлетворены комфортностью условия оказания услуг в амбулаторных условиях 12%, в стационарных условиях 2% респондентов, которые отметили: недостаточно мест ожидания, очереди в регистратуру, у кабинетов врачей, отсутствие питьевой воды, санитарное состояние помещений.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 47 ,в. т.ч. амбулаторных условиях – 40 баллов, в стационарных – 50 баллов. Всего инвалидов, принявших участие в анкетировании, 61 человек, что составило 8% от всех респондентов. 61% в амбулаторных условиях и 20% в стационарных условиях не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, которые отметили отсутствие: специально выделенных мест для автотранспорта инвалидов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл – 98. 2% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг в амбулаторных условиях и 6% при дистанционных формах взаимодействия.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Средний балл – 97 в т.ч. в амбулаторных условиях – 95 баллов, в стационарных – 99 баллов. 11% респондентов не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

В Могочинской ЦРБ в 2017 году проводилась НОК, при сравнительном анализе замечаний установлено: По показателю открытость и доступность информации об медицинской организации в 2017 году замечаний не было, а в 2019 сайт медицинской организации в числе наихудших. Возрос процент несвоевременности приема врача с 6% в 2017 до 11% в 2019 году, но уменьшилась несвоевременность плановой госпитализации с 6% в 2017г. до 1% в 2019 году. Резко возрос процент неудовлетворенностью питанием с 5% в 2017г до 83% в 2019г. Возрос процент неудовлетворенности доступностью услуг для инвалидов с 4% в 2017г до 61% в 2019г по амбулаторным условиям и с 3% в 2017г до 20% в 2019г по стационарным условиям. Замечаний по 4 и 5 показателям в 2017 году не было, а в 2019г пациенты отмечают неудовлетворенность доброжелательностью, вежливостью медработников и навигацией внутри медорганизации.

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. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами, плановой госпитализации и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.

6. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
7. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Кыринская ЦРБ»

Всего анкет – 799, в том числе в амбулаторных условиях - 715, в стационарных -

84. Средний балл 84, в т.ч. в амбулаторных условиях – 86 баллов, стационарных – 83 балла.

Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл -68. В медицинской организации самый низкий процент заполнения сайта (37,5%). Информация об медицинской организации, размещенная на сайте и стендах не соответствует требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н,

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 89, в т.ч. в амбулаторных условиях 96 баллов, в стационарных – 82 балла. Респонденты отмечают несвоевременность приема врачами 1% в амбулаторных условиях, этот низкий процент отражается на балльной оценке медицинской организации. Не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в амбулаторных условиях всего 0,5% респондентов, которые отметили: отсутствие свободных мест ожидания, очереди у кабинетов врачей, отсутствие питьевой воды, состояние гардероба.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 67. Всего инвалидов, принявших участие в анкетировании, 34 человека, что составило 4,2% . Из них 3,1% не удовлетворены доступностью услуг и обеспечением в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими пациентами. Они отметили отсутствие: сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

По 4 и 5 показателям замечаний нет.

В Кыринской ЦРБ в 2017 году проводилась НОК, анализируя замечания за 2017 и 2019гг установлено: открытость и доступность информации об медицинской организации, размещенной на сайте и на стендах в 2017 году так же не в полном объеме соответствовала нормативно-правовым актам. 2% респондентов отмечали несвоевременность приема врачей, этот факт имеется и в 2019 году. Не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в 2017 году были 9% респондентов, в 2019 только 0,5%. Доступностью услуг для инвалидов в 2017 году было 25% не удовлетворенных, этот процент снизился до 3,1% в 2019 году. Замечаний по 4 и 5 показателям не было. Все вышеперечисленное, позволило больнице получить высокий средний балл – 84, что приравнивается к оценке «отлично». Необходимо в кратчайшие

сроки привести информацию об медицинской организации, размещаемую на сайте и стендах, в соответствии нормативно-правовых актов. Сайт больницы заполнен на 37,5%, из 40 положенных позиций заполнено только 15.

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. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
4. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.

ГУЗ «Тунгокоченская ЦРБ»

Всего анкет – 239, в том числе в амбулаторных условиях- 125, в стационарных - 114. Средний балл 84, в т.ч. в амбулаторных условиях – 82 балла, стационарных – 87 баллов.

Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл -88. Информация об медицинской организации, размещаемая на сайте и стендах в помещениях, не в полном объеме соответствует требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н,

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 85, в т.ч. амбулаторных условиях 85 баллов, в стационарных – 86 баллов. 28% респондентов отметили несвоевременность приема врачами, т.е., фактическое время приема не соответствует времени, указанному по записи. 6% пациентов госпитализируются не своевременно при плановой госпитализации, 29% в амбулаторных условиях не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг и 23% в стационарных. Респонденты отметили: 4% не удовлетворены питанием, отсутствие свободных мест ожидания, наличие очереди у кабинетов медицинских работников, отсутствие питьевой воды, состояние гардероба. Не удовлетворены комфортностью в приемном отделении 12%.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 65. Всего инвалидов, принявших участие в анкетировании, 32 человека, что составило 13% от всех респондентов. Не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов 18% в амбулаторных условиях и 23% в стационарных условиях, которые отметили отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл 95, в т.ч. амбулаторных условиях – 91 балл, в стационарных условиях – 100 баллов. 10% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг в амбулаторных условиях (работники регистратуры, справочной и др.),

а так же доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл – 85, в т.ч. в амбулаторных условиях 79 баллов, в стационарных 92 балла. Не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации 22% пациентов в амбулаторных условиях и 7% в стационарных условиях.

В больнице в 2017 году уже проводилась НОК. Проведен сравнительный анализ недостатков, выявленных при проведении НОК. Информация о медицинской организации, размещенная на сайте и стендах не в полном объеме соответствовала приказу МЗРФ № 956н. За эти годы сайт так и не доработан. Возрос процент не своевременного приема врача пациентов с 10% в 2017 г. до 28% в 2019 г., не своевременность при плановой госпитализации с 1% в 2017г. до 6% в 2019 г.. Снизился процент не удовлетворенных питанием с 30% в 2017 г. до 3% в 2019 г. Остаются замечания по комфортности условий предоставления услуг, в 2017 году было 66% неудовлетворенных в стационарных условиях и 20% в амбулаторных, в 2019 году – 23% и 29% соответственно. По доступности услуг для инвалидов так же остаются замечания и процент не удовлетворенных высок. В 2017 году по 4 и 5 показателям замечаний не было, в 2019 они появились.

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. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами, плановой госпитализации и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
7. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Нерчинская ЦРБ»

Всего анкет – 1306, в том числе в амбулаторных условиях- 1150, в стационарных - 156. Средний балл 83, в т.ч. в амбулаторных условиях – 86 баллов, стационарных – 81 балл.

Недостатки, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации» . Средний балл -76, в т.ч. в амбулаторных условиях – 79 баллов, в стационарных -74 балла.

Информация, размещенная на сайте не в полном объеме соответствует требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н, не все отражено на сайте для дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. Информация, размещенная на стендах в помещении медицинской организации, не в полном объеме соответствует нормативным требованиям.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 94, в т.ч. в амбулаторных условиях 94 балла, в стационарных – 95 баллов. 7% респондентов отметили несвоевременность приема врача, 2% несвоевременность при плановой госпитализации. Не удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в амбулаторных условиях 6%, в стационарных – 16% респондентов и 16% - условиями в приемном отделении. Они отметили: отсутствие свободных мест ожидания, очередь в регистратуру, у кабинетов врачей, санитарное состояние помещения. 72% не удовлетворены питанием.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 61, в т.ч. амбулаторных условиях – 62 балла, в стационарных - 60 баллов. Инвалидов, принявших участие в анкетировании 135 человек – 10,3%. Не удовлетворены доступностью услуг и не обеспечением в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими пациентами в амбулаторных условиях 6% респондентов и 22% в стационарных условиях. Респонденты отметили: отсутствие адаптированных лифтов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в стационарных условиях, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл 94, в т.ч. в амбулаторных условиях – 97 баллов, в стационарных условиях – 91 балл. 11% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (работники регистратуры, справочной, приемного отделения). 10% в стационарных условиях и 3% в амбулаторных условиях не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл – 92, в т.ч. в амбулаторных условиях 97 баллов, в стационарных 87 баллов. 5% респондентов не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации в амбулаторных условиях и 15% в стационарных условиях.

В Нерчинской ЦРБ в 2017 году проводилась НОК и проведен сравнительный анализ замечаний за 2017 и 2019 гг. В 2019 году замечания те же, что и в 2017 году. Процент несвоевременности приема врачом пациентов снизился с 12% в 2017 г. до 7% в 2019 г., замечаний на несвоевременность плановой госпитализации в 2017 году не было. Уменьшился процент не удовлетворенных комфортностью условия предоставления услуг в амбулаторных условиях с 34% в 2017 году до 6% в 2019 г., а в стационарных условиях возрос с 3% до 16% соответственно. Резко возросло количество не удовлетворенных питанием с 6% в 2017 г. до 72% в 2019 г. Замечаний по 4 и 5 показателям в 2017 году не было, а в 2019 замечания появились.

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. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами, плановой госпитализации и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью и др.).
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
7. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Хилокская ЦРБ»

Всего анкет – 762, в том числе в амбулаторных условиях- 291, в стационарных - 471. Средний балл 82, в т.ч. в амбулаторных условиях – 81 балл, стационарных – 83 балла.

Замечания, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл -87. Информация, размещенная на стендах в помещении медицинской организации не в полном объеме соответствует нормативным требованиям, сайт полностью отработан.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 94, в т.ч. в амбулаторных условиях 89 баллов, в стационарных – 99 баллов. Не своевременный прием врача составляет 10%. При плановой госпитализации 3% пациентов не своевременно госпитализируются, 3% респондентов отметили не своевременное выполнение диагностических исследований, 17% не удовлетворены питанием. В амбулаторных условиях 26% и 4% в стационарных не удовлетворены комфортностью условия предоставления услуг, которые отметили: отсутствие свободных мест ожидания, наличие очереди в регистратуру, у кабинетов медицинских работников, состояние гардероба, отсутствие питьевой воды, состояние санитарно-гигиенических помещений и 6 % не удовлетворены действиями персонала по уходу в стационаре.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 40, в т.ч. в амбулаторных условиях – 39 баллов, в стационарных -42 балла. Не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в амбулаторных условиях 62% и 44% в стационарных условиях. Респонденты отметили отсутствие: выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по

слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл 95, в т.ч. в амбулаторных условиях – 97 баллов, в стационарных условиях – 93 балла. Не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (работники регистратуры, справочной, приемного отделения). 7% респондентов. Не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг -7% респондентов.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл – 93, в т.ч. в амбулаторных условиях 92 балла, в стационарных 95 баллов. Не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации 14% респондентов в амбулаторных условиях и 12% в стационарных условиях.

В Хилокской ЦРБ в 2017 году проводилась НОК. При сравнительном анализе замечаний за 2 года установлено: Замечания по открытости и доступности информации были и в 2017 году, но тогда замечания были и по сайту; в 2019 году сайт медицинской организации соответствует требованиям нормативной документации. Возрос процент несвоевременности приема врача. В 2017 году только 2% респондентов принимались врачом не по времени, установленному по записи, в 2019 году стало 10%. При плановой госпитализации все пациенты в 2017 году госпитализировались в назначенный срок, в 2019 г. 3% респондентов госпитализированы несвоевременно. Отмечается снижение процента не удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в амбулаторных условиях с 32% в 2017 г. до 26% в 2019г., но возрос в стационарных условиях с 1% до 4% соответственно. Резко возросло число не удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов. В амбулаторных условиях с 9% в 2017 г. до 62% в 2019г, в стационарных условиях с 18% до 44% соответственно. Замечаний по 4 и 5 показателям не было, в 2019 году они появились.

Предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стендах внутри помещений, привести в соответствие с приказом МЗРФ от 30.12.2014 № 956н. и рекомендациями МЗЗК.
2. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами, плановой госпитализации и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности пациентов проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461

«О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».

7. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Городская клиническая больница № 2»

Всего анкет – 773, в том числе в амбулаторных условиях – 654, в стационарных – 119. Средний балл 82, в т.ч. в амбулаторных условиях – 81 балл, стационарных – 84 балла.

Недостатки, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл -92, в т.ч. в амбулаторных условиях – 93, в стационарных – 92 балла. Замечаний к сайту нет, заполнен информацией в соответствии приказа МЗРФ от 30.12.2014 г. № 956н. Информация, размещенная на стендах в помещении не в полном объеме соответствует нормативным требованиям, что и повлияло на снижение балльной оценки.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 82, в т.ч. в амбулаторных условиях 85 баллов, в стационарных – 79 баллов. Несвоевременность прием врачами отметили 10% респондентов, это говорит о наличии очередей у кабинетов врачей, 8% отмечают несвоевременность при плановой госпитализации, (госпитализируются не в назначенное время). Не удовлетворены питанием 38% респондентов. Комфортностью условий предоставления услуг не удовлетворены 28% в амбулаторных условиях, 45% в стационарных условиях, которые отметили: отсутствие свободных мест ожидания, наличие очередей у кабинетов медицинских работников, состояние гардероба, отсутствие питьевой воды, состояние санитарно-гигиенических помещений; не удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении 27% респондентов.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 50, в т.ч. в амбулаторных условиях – 40 баллов, в стационарных -60 баллов. Из всех респондентов 107 инвалидов приняли участие в анкетировании, что составило 13,8%. 21% респондентов в амбулаторных условиях и 24% в стационарных условиях, не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов и обеспечением в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими пациентами. Отмечено отсутствие: сменных кресел-колясок в амбулаторных условиях, оборудование входных групп пандусами, подъемными платформами, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл 98, в т.ч. в амбулаторных условиях – 98 баллов, в стационарных условиях – 99 баллов. По 3% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг как в амбулаторных, так и в стационарных условиях, 3% не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников при использовании форм дистанционного взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы).

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл – 90. 20% респондентов в амбулаторных условиях и 12% в стационарных не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

В ГУЗ «Городская клиническая больница № 2» в 2016 году проводилась НОК. При сравнительном анализе недостатков, выявленных в 2016 и 2019 гг. отмечается: по информации, размещаемой на сайте были замечания в 2016 г., а в 2019 году сайт отработан без замечаний. На стендах необходимо доработать информацию о медицинской организации. Только 2% респондентов в 2016 году отмечали прием врача не во время, указанное по записи, в 2019 г. это уже 10%, аналогичная ситуация и со сроками плановой госпитализации – в 2016 г. был 1% госпитализированных в назначенные сроки, в 2019 – 10%. Неудовлетворенность питанием за эти годы, практически, одинакова. Показатели доступности услуг для инвалидов несколько улучшились, в 2016 г. не удовлетворенных было в амбулаторных условиях 47%, то в 2019 – 21%. В стационарных условиях 55% и 24% соответственно. В 2016 году замечаний по 4 и 5 показателям не было, а в 2019 они появились.

За эти годы руководством больницы проделана определенная работа по созданию надлежащих условий для инвалидов.

Предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стендах внутри помещений привести в соответствие с нормативными требованиями.
2. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами, плановой госпитализации и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
7. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Оловянинская ЦРБ»

Всего анкет – 245, в том числе в амбулаторных условиях- 171, в стационарных - 74. Средний балл 81, в т.ч. в амбулаторных условиях – 81 балл, стационарных – 82 балла.

Недостатки, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл -73. Информация об медицинской организации, размещаемая на информационных ресурсах, не в полном объеме соответствует требованиям приказа МЗРФ от 30.12.2014г. № 956н.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 90, в т.ч. в амбулаторных условиях 90 баллов, в стационарных - 91 балл. Респонденты в 40% отметили несвоевременность приема врача, это один из наихудших показателей среди 28 медицинских организаций, но по срокам плановой госпитализации замечаний нет. Не удовлетворенный комфортностью условий предоставления услуг в амбулаторных условиях 15% и 4% в стационарных условиях респондентов, которые отметили: отсутствие свободных мест ожидания, очереди у кабинетов врачей, в регистратуре, санитарное состояние помещений, 33% не удовлетворены питанием и 66% действиями персонала по уходу в стационарных условиях. 10% респондентов отметили несвоевременность выполнения диагностических исследований в амбулаторных условиях.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл - 59, в т.ч. в амбулаторных условиях - 61 балл, в стационарных - 57 баллов. Всего инвалидов, принявших участие в анкетировании, 14 человек, что составило 5,7% от всех респондентов. В амбулаторных условиях 9% инвалидов не удовлетворены доступностью услуг, в стационарных условиях 33%, которые отметили: отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл 98, который высокий и расценивается на «отлично», но по 2% респондентов в амбулаторных условиях не довольны доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (работники регистратуры, справочной) и работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг. В стационарных условиях 5% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл - 88, в т.ч. в амбулаторных условиях 84 баллов, в стационарных 92 балла. Не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации 10% респондентов в амбулаторных условиях и 11% в стационарных условиях.

В ГУЗ «Оловянинская ЦРБ» в 2017 году проводилась НОК. При сравнении замечаний за 2 года установлено: в 2017 году замечаний по размещению информации на информационных ресурсах не было, а в 2019 году балльная оценка низкая. В 2017 году респонденты отмечали в 33% несвоевременность приема врача, а в 2019 он увеличился до 40%, можно сделать вывод, что за эти 2 года не приняты меры по сокращению времени ожидания предоставления услуг. В 2019 году увеличилось количество респондентов, не удовлетворенных питанием с 4% в 2017г. до 33% в 2019 году. На одном уровне остается неудовлетворенность комфортностью условий оказания услуг. По доступности услуг для инвалидов в 2017 году замечаний не было. По показателю «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» так же были замечания, но процент неудовлетворенных снизился с 11% до 2% в амбулаторных условиях и 5% в стационарных условиях.

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. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами, выполнения диагностических исследований и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
7. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Ононская ЦРБ»

Всего анкет - 140, в том числе в амбулаторных условиях - 74, в стационарных - 66. Средний балл 80, в т.ч. в амбулаторных условиях – 73 баллов, стационарных – 81 балл.

Недостатки, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл - 86, в т.ч. 85 баллов в амбулаторных условиях, 87 баллов в стационарных условиях. Замечаний по информации, размещенной на сайте, нет, но информация, размещенная на стендах внутри помещений, не соответствует нормативным требованиям.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл - 93, в т.ч. в амбулаторных условиях 90 баллов, в стационарных – 97 баллов. 15% респондентов отметили несвоевременность прием врачом по времени, не соответствующему времени по записи, 7% не своевременно госпитализированы при плановой госпитализации. Не удовлетворены комфортностью условия предоставления услуг 22% в амбулаторных условиях и 7% в стационарных. Отмечено отсутствие свободных мест ожидания, наличие очереди в регистратуру, у кабинетов медицинских работников, отсутствие питьевой воды, 60% не удовлетворены питанием.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 41, в т.ч. в 37 баллов в амбулаторных условиях, в стационарных -46 баллов. Всего инвалидов, принявших участие в анкетировании 29 человек, что составило 20% от всех респондентов. Не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов 90% респондентов в амбулаторных условиях и 68% в стационарных условиях. Это самый худший показатель среди всех 28 медицинских организаций. Респонденты отметили отсутствие: выделенного места стоянки автотранспортных средств для инвалидов, дублирования для инвалидов по слуху

и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл 86, в т.ч. в амбулаторных условиях – 92 балла, в стационарных условиях – 80 баллов. Не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (работники регистратуры, справочной) 15% респондентов в амбулаторных условиях, в стационарных условиях этих замечаний нет.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл – 93. 3% респондентов не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации.

В 2017 году в больнице проводилась НОК. Проведен сравнительный анализ замечаний, выявленных при проведении НОК за эти 2 года. В 2017 году замечаний по информации о медицинской организации, размещаемой на информационных ресурсах не было. Возрос процент несвоевременности приема врача с 3% в 2017 г. до 15% в 2019 году. При плановой госпитализации в 2017 г. все госпитализировались в назначенные сроки, в 2019 году 7% госпитализируются не своевременно. Все респонденты в 2017 году были удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации, так же и среди инвалидов. В 2019 году эти показатели ухудшились. Замечаний по 4 и 5 показателям в 2017 году не было. Из этих сравнительных данных можно сделать выводы, что в данной медицинской организации в 2019 году ухудшились все показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг.

Предложения по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стендах внутри помещений, привести в соответствие с требованиями.
2. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами, плановой госпитализации и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
7. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

Всего анкет - 672, в том числе в амбулаторных условиях- 556, в стационарных - 116. Средний балл 80, в т.ч. в амбулаторных условиях – 81 балл, стационарных – 80 баллов.

Недостатки, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл – 75. Информация, размещаемая на сайте не в полном объеме соответствует приказу МЗРФ от 30.12.2014г. № 956н..

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». В медицинской организации 11% респондентов отметили несвоевременность приема врачами, что свидетельствует о наличии очереди у кабинетов и увеличении времени ожидания приема. Не своевременно проводятся диагностические исследования в 7% случаев и 37% не своевременность исследований КТ и МРТ. При плановой госпитализации несвоевременность госпитализации составила 21%. Не удовлетворены комфортностью условия предоставления услуг по 15% респондентов в амбулаторных и стационарных условиях, которые отметили: отсутствие свободных зон ожидания, неудовлетворенность питанием – 22%, наличие очереди в регистратуру, у кабинетов медицинских работников, отсутствие питьевой воды, неудовлетворенность состоянием санитарно-гигиенических помещений, отсутствие мест для детских колясок, действиями персонала по уходу.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 59. Количество инвалидов, принявших участие в анкетировании 220 человек, что составило 32,7%. Не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов 26% в стационарных условиях и 14% в амбулаторных условиях. Респонденты отметили отсутствие: специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл 91. В амбулаторных условиях 6% респондентов и 7% в стационарных условиях не удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, сопровождающие работники). Не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, непосредственно обеспечивающих оказание медицинских услуг 22% в стационарных условиях, 15% в амбулаторных условиях. Не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форма взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы).

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл – 87. Не удовлетворены навигацией внутри медицинской организации в амбулаторных условиях 15% и 22% в стационарных условиях.

В ГУЗ «Шелопугинская ЦРБ» независимая оценка проводилась в 2017 году. Проведен сравнительный анализ недостатков, выявленных при проведении НОК за эти 2 года и установлено: В 2017 году регистрировались замечания по сайту, которые повторились в 2019 году. Несвоевременность приема врача в 2017 г. составляла 1%, в 2019г. – 11%. При плановой госпитализации в 2017 г. все респонденты отметили, что госпитализированы были в назначенные сроки, а в 2019 г. 21% госпитализируются не

своевременно. По доступности услуг для инвалидов замечаний не было. По 4 и 5 показателям замечаний не было. Необходимо проанализировать причины недостатков и принять меры по минимизации. Учитывая выявленные замечания при проведении НОК Общественным советом разработаны **предложения** по улучшению деятельности медицинской организации:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную на стендах внутри помещений, привести в соответствие с требованиями.
2. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами, плановой госпитализации, проведения диагностических исследований и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
7. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Нерчинско-Заводская ЦРБ»

Всего анкет - 340, в том числе в амбулаторных условиях - 222, в стационарных - 118. Средний балл 78, в т.ч. в амбулаторных условиях – 75 баллов, стационарных – 82 балла.

Недостатки, выявленные при проведении НОК:

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл – 97, в т.ч. амбулаторные условия 96 баллов, стационарные – 98 баллов. По информации, размещаемой на стендах внутри помещения и сайте нет, но 10% респондентов не удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещаемой как на сайте, так и на стендах внутри помещений, что и повлияло на итоговую балльную оценку.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл – 87, в т.ч. в амбулаторных условиях 77 баллов, в стационарных условиях 97 баллов. Замечания: несвоевременность приема врачей отметили 21% респондентов, 5% не своевременное выполнение диагностических исследований, в т.ч. 54% выполнение КТ и МРТ. Время ожидания приема специалистами, сроки плановой госпитализации соответствуют срокам, утвержденным программой государственных гарантий. Высок % не удовлетворенных комфортностью условия предоставления услуг в амбулаторных условиях – 52% и 16% в стационарных условиях, 6% в приемном отделении. Респонденты отметили отсутствие свободных мест ожидания, наличие очереди в регистратуру, у кабинетов медицинских

работников, отсутствие питьевой воды, состояние санитарно-гигиенических помещений, отсутствие мест для детских колясок, 5% не удовлетворены действиями персонала по уходу, 42% не удовлетворены питанием.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 29., в т.ч. амбулаторных условиях – 32 баллов, в стационарных – 23 балла. Всего инвалидов, из всех респондентов – 51 человек, что составило 15%. В амбулаторных условиях 36% инвалидов и в стационарных условиях 66% не удовлетворены доступностью услуг и обеспечением медицинской организацией условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими пациентами. Инвалиды отметили отсутствие: выделенных мест стоянок для автотранспорта инвалидов (это отметили инвалиды в стационарных условиях), пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирования надписей, знаков, выполненных шрифтом Брайля. Эти показатели одни из самых низких среди 28 медицинских организаций.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл 92, в т.ч. амбулаторные условия – 96, стационарные – 88. В амбулаторных условиях 7% и в стационарных 4% респондентов отметили не доброжелательное и не вежливое отношение работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, сопровождающие работники). Не доброжелательное и не вежливое отношение медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг отметили 18% респондентов в амбулаторных условиях и 1% в стационарных условиях.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл – 86, в т.ч. в амбулаторных условиях – 77 баллов, в стационарных – 95 баллов. Не удовлетворены навигацией 18% респондентов в амбулаторных условиях и 10% в стационарных условиях.

В ГУЗ «Нерчинско-Заводская ЦРБ» в 2017 году проводилась НОК. Проведен сравнительный анализ по независимой оценке 2017 и 2019гг. По показателю открытость и доступность информации об организации как в 2017 так и в 2019 году замечаний не было. По показателю комфортность условия предоставления услуг замечание в 2017 году так же было по несвоевременности приема врачами и процент респондентов, принятых не по времени, указанному по записи, составлял 16%. В 2019 году этот показатель ухудшился и составляет 21%. Так же не своевременно проводились диагностические исследования, доля их в 2017 году составляла 7%. Не удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в 2017 году было 22%, в 2019 г. процент не удовлетворенных увеличился в 2,3 раза. Замечаний по питанию не было. В 2017 году инвалиды, принявшие участие в анкетировании, были удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации, но в 2019 отмечены недостатки в доступности услуг для инвалидов. По 4 и 5 показателям замечаний не было, а в 2019 году на замечания по этим показателям указывают респонденты. На основании выявленных недостатков Общественным советом разработаны **предложения** по улучшению деятельности и устранению недостатков при проведении НОК:

1. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами, плановой госпитализации, проведения диагностических исследований и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
2. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
3. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).
4. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
5. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
6. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

ГУЗ «Карымская ЦРБ»

Всего анкет – 1092, в том числе 958 в амбулаторных условиях, 134 в стационарных. Средний балл 77, в т.ч. амбулаторные условия – 73 балла и 82 - стационарные. Больница заняла последнее место из 28 медицинских организаций.

Замечания, выявленные при проведении НОК.

Показатель «Открытость и доступность информации об организации». Средний балл 90. По заполнению сайта медицинской организации замечаний нет. Информация, размещенная на стендах в помещениях медицинской организации не соответствует требованиям, что повлияло на снижение балла по этому показателю.

Показатель «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Средний балл 92, в т.ч. в амбулаторных условиях 88 баллов, в стационарных – 96 баллов. 3% респондентов отметили, что прием врача несвоевременный, что указывает на наличие очереди у кабинета врача, т.к. прием осуществляется не по времени, установленному по записи и 2% пациентов госпитализируются не в установленный срок при плановой госпитализации. Диагностические исследования так же выполняются не своевременно, на это указали респонденты в 3% случаев и 42% при проведении КТ, МРТ. Не удовлетворены комфортностью условий оказания услуг 16% в амбулаторных условиях и 2 % в стационарных условиях, которые отметили: не удовлетворены питанием – 24%; отсутствие свободных мест ожидания; наличие очереди в регистратуру и у кабинетов медицинских работников, отсутствие питьевой воды, состояние гардероба, состояние санитарно-гигиенических помещений; отсутствие мест для детских колясок.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов». Средний балл – 25, в т.ч. в амбулаторных условиях – 13 баллов, в стационарных – 33 балла, это самый низкий показатель из всех 28 медицинских организаций. Всего инвалидов, принявших участие в анкетировании 226 человек, что составило 20,6% от всех респондентов. Не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в амбулаторных условиях 77%, это один их высоких показателей неудовлетворенности и 53% в стационарных условиях. В больнице практически не обеспечены условия доступности для инвалидов, позволяющие получать

услуги наравне с другими пациентами. Респонденты отметили отсутствие: выделенного места для автотранспортных средств инвалидов, пандусов, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, сменных кресел-колясок в амбулаторных условиях, отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению слуховой и зрительной информации. Дублирование надписей, знаков и иной информации, выполненной шрифтом Брайля.

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Средний балл – 91 в т.ч. в амбулаторных условиях 85 баллов, в стационарных условиях 97 баллов. В амбулаторных условиях 8%, в стационарных условиях 2% респондентов не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг (это работники регистратуры, справочная, приемное отделение, сопровождающие работники). 30% в амбулаторных условиях и 3% в стационарных условиях не удовлетворены доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинской помощи.

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Средний балл – 89, в т.ч. амбулаторных условиях 86 баллов, в стационарных условиях 92 балла. Не удовлетворены навигацией в медицинской организации 14% в амбулаторных условиях и 18% в стационарных условиях.

В больнице в 2017 году проводилась НОК. Общественным советом проведен сравнительный анализ за эти два года. Установлено, что по показателю «Открытость и доступность информации о медицинской организации», размещаемой на сайте и на стендах внутри помещений замечания были по наличию информации, не отвечающей требованиям нормативных документов. По показателю «Комфортность условий предоставления услуг включая время ожидания предоставления медицинской услуги» замечания один в один повторялись в 2019 году. Только уменьшился процент не удовлетворенных питанием с 30% в 2017 г. до 24% в 2019 г. Так же процент лиц с ограниченными возможностями здоровья был очень высок в 2017 году – 90%. Замечания по несвоевременности приема врачей, диагностических исследований, плановой госпитализации повторяются и в 2019 году. По 4 и 5 показателям замечаний в 2017 году не было. Выявленные недостатки и отсутствие положительной динамики указывают на то, что руководством больницы не принимаются соответствующие меры по устранению выявленных недостатков при проведении НОК. Общественным советом разработаны **предложения** по устранению недостатков:

1. Информацию о медицинской организации, размещенную стендах внутри учреждения привести в соответствие нормативной документации.
2. Проанализировать причины несвоевременного приема пациентов врачами, плановой госпитализации, проведение диагностических исследований и принимать меры по сокращению сроков ожидания.
3. В целях выявления причин неудовлетворенности питанием проводить анкетирование пациентов и принимать меры по устранению выявленных замечаний.
4. Провести мероприятия по созданию и поддержанию в медицинской организации комфортных условий оказания услуг (обеспечение зон ожидания дополнительной мебелью, наличие питьевой воды и др.).

5. Принять меры по обеспечению доступности услуг в медицинской организации для инвалидов в соответствии с приказом МЗРФ от 12.11.2015г. № 802н.
6. В целях предупреждения конфликтных ситуаций при взаимодействии с пациентами, руководствоваться распоряжением МЗЗК от 19.04.2017 г. № 461 «О внедрении корпоративных стандартов профессионального поведения персонала медицинской организации».
7. Доработать навигацию внутри медицинской организации.

Председатель Общественного совета



Б.В. Коржов

Исполнитель: Л.С. Грищёва (8-924-576-88-41)