

Общественный совет
при Министерстве здравоохранения Российской Федерации
по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями

ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ В 2019 ГОДУ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, УЧАСТВУЮЩИМИ В
РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГАРАНТИЙ БЕСПЛАТНОГО
ОКАЗАНИЯ ГРАЖДАНАМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ, УЧРЕДИТЕЛЕМ КОТОРЫХ
ЯВЛЯЕТСЯ РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Москва
2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация, и в отношении которых в 2019 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг	3
1.1. Основные нормативные правовые акты, регулирующие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:	3
1.2. Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями	5
1.3. Этапы и методы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.....	5
1.4. Структура и охват медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2019 году	6
2. Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году	11
2.1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации».....	11
2.2 Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»	18
2.3 Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов».....	21
2.4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации».....	26
2.5 Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».....	29
2.6. Общая оценка всех показателей качества условий оказания услуг медицинскими организациями.....	32
3. Основные выводы и предложения по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году	38

1. Общая характеристика независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующими в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация, и в отношении которых в 2019 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг

1.1. Основные нормативные правовые акты, регулирующие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Указ Президента Российской Федерации от 14 ноября 2017 г. № 548 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее № 323-ФЗ);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 221 «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями»;
- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201 н «Об утверждении показателей, характеризующих общие

критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»;

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 197 н «Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг»;

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

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 11.10.2018, № 52409);

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 20.11.2018, № 52726);

- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 07 мая 2019 № 66 н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29.07.2019, № 55422).

Полный перечень нормативных правовых актов, регулирующих проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями приведен на сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями» (<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>).

Цели проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – независимая оценка):

1. Информирование граждан о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями;
2. Повышение качества деятельности медицинских организаций.

Независимая оценка не проводится:

- в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности;
- контроля качества медицинской помощи.

1.2. Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Общие критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями установлены Федеральным законом № 392 - ФЗ:

- 1) открытость и доступность информации о медицинской организации;
- 2) комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги;
- 3) доступность медицинских услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

Показатели, характеризующие указанные критерии, утверждены приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201 н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (далее – Показатели).

1.3 Этапы и методы проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

В качестве основного метода выявления мнения получателей услуг о качестве условий их оказания медицинскими организациями применялся опрос получателей услуг в форме анкетирования (в том числе онлайн-анкетирование) по анкете, размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах медицинских организаций и органов государственной власти в сфере охраны здоровья. Всего в 2019 году было обработано 214 484 анкет.

Источниками информации о качестве условий оказания услуг являлись:
- результаты изучения условий оказания услуг медицинскими организациями, включающие:

- а) наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- б) обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- в) обеспечение доступности для инвалидов помещений медицинских организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг.

Основные этапы проведения независимой оценки в 2019 году:

-определение перечня медицинских организаций, в отношении которых в 2019 году проводится независимая оценка качества условий оказания услуг ([протокол № 6](#) от 28 марта 2019 г.),

-осуществление независимой оценки: контрольные мероприятия в медицинских организациях, выявление мнения получателей услуг, анализ работы официальных сайтов медицинских организаций,

-осуществление независимой оценки качества с учетом информации, представленной Министерством здравоохранения Российской Федерации,

-формирование предложений по повышению качества условий оказания услуг медицинскими организациями и улучшению их деятельности,

-утверждение результатов независимой оценки ([протокол № 9](#) от 12 декабря 2019).

1.4. Структура и охват медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка в 2019 году

Перечень медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, учредителем которых является Российская Федерация, и в отношении которых в 2019 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг (далее - Перечень) утвержден Общественным советом при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями 28 марта 2019 года ([протокол № 6](#), прилагается). В перечень вошло 303 организации.

По итогам обобщения полученных данных были приняты решения ([протокол № 9](#) от 12 декабря 2019 года, прилагается):

1. В связи с проведением организационно-штатных мероприятий перенести проведение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями на 2020 год в отношении следующих 46 организаций:

- 1) ФБЛПУ «Санаторий «Автомобилист» Федерального дорожного агентства»
- 2) ФБУ «Центральная клиническая больница гражданской авиации», г. Москва
- 3) ФБУН Уфимский научно-исследовательский институт медицины труда и экологии человека
- 4) ФГАОУ ВО «Белгородский государственный национальный исследовательский университет»

- 5) ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского»
- 6) ФГАОУ ВО «Российский университет дружбы народов»
- 7) ФГБНУ «Научный центр психического здоровья»
- 8) ФГБНУ «Российский научный центр хирургии имени академика Б.В. Петровского»
- 9) ФГБНУ «Томский национальный исследовательский медицинский центр РАН»
- 10) ФГБНУ «Федеральный научно-клинический центр реаниматологии и реабилитологии»
- 11) ФГБОУ ВО «Российский государственный социальный университет»
- 12) ФГБУ «Военный санаторий «Ялта» Министерства обороны Российской Федерации
- 13) ФГБУ «Военный санаторий «Крым» Министерства обороны Российской Федерации
- 14) ФГБУ «Евпаторийский военный детский клинический санатории имени Е.П. Глинки» Министерства обороны Российской Федерации
- 15) ФГБУ «Российский научно-клинический центр аудиологии и слухопротезирования Федерального медико-биологического агентства»
- 16) ФГБУ «Санаторно-курортный комплекс «Анапский» Министерства обороны Российской Федерации
- 17) ФГБУ «Санаторно-курортный комплекс «Сочинский» Министерства обороны Российской Федерации
- 18) ФГБУ «Федеральное бюро медико-социальной экспертизы» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации
- 19) ФГБУЗ больница Иркутского научного центра Сибирского отделения Российской академии наук
- 20) ФГБУЗ «Медико-санитарная часть № 162 Федерального медико-биологического агентства»
- 21) ФГБУЗ «Медико-санитарная часть № 72 Федерального медико-биологического агентства»
- 22) ФГБУЗ «Медико-санитарная часть № 92 Федерального медико-биологического агентства»
- 23) ФГБУЗ «Мурманский многопрофильный центр имени Н.И. Пирогова Федерального медико-биологического агентства»
- 24) ФГБУЗ «Поликлиника № 1 Российской академии наук»
- 25) ФГБУЗ Поликлиника Уфимского федерального исследовательского центра Российской академии наук
- 26) ФГБУЗ «Санаторий “Углич”»
- 27) ФГБУЗ Санкт-Петербургская клиническая больница Российской академии наук
- 28) ФГБУЗ «Клиническая больница № 71 Федерального медико-биологического агентства»

- 29) ФГКУ «Санаторно-курортный комплекс «Дальневосточный»
Министерства обороны Российской Федерации
- 30) ФГКУ «Санаторно-курортный комплекс «Западный»
Министерства обороны Российской Федерации
- 31) ФГУП «Московское протезно-ортопедическое предприятие»
Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации
- 32) ФКУЗ «Главный клинический центр медицинской и социальной
реабилитации Федеральной службы исполнения наказаний»
- 33) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 13 Федеральной службы
исполнения наказаний»
- 34) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 38 Федеральной службы
исполнения наказаний»
- 35) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 39 Федеральной службы
исполнения наказаний»
- 36) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 55 Федеральной службы
исполнения наказаний»
- 37) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 62 Федеральной службы
исполнения наказаний»
- 38) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 72 Федеральной службы
исполнения наказаний»
- 39) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 78 Федеральной службы
исполнения наказаний»
- 40) ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Ненецкому
автономному округу»
- 41) ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Республике
Алтай»
- 42) ФКУЗ «Санаторий «Буревестник» МВД России»
- 43) ФКУЗ «Санаторий «Лесное озеро» МВД России»
- 44) ФКУЗ «Санаторий «Прогресс» МВД России»
- 45) ФКУЗ «Санаторий «Сосновый» МВД России»
- 46) ФКУЗ «Санаторий «Тройка»» Федеральной службы исполнения
наказаний»;

2. Исключить из перечня медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году, в связи с особыми условиями работы следующие организации:

- 1) ФГБОУ ВО «Сыктывкарский государственный университет имени Питирима Сорокина»
- 2) ФГБОУ ВО «Ульяновский институт гражданской авиации имени главного маршала авиации Б.П. Бугаева»
- 3) ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
- 4) ФГБОУ ВО «Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана (национальный исследовательский университет)»

- 5) ФГБУ «Научно-практический токсикологический центр Федерального медико-биологического агентства»
- 6) ФГКУ «141 военный госпиталь Федерального медико-биологического агентства»
- 7) ФГКУ «143 военный госпиталь Федерального медико-биологического агентства»
- 8) ФКЛПУ «Областная больница имени доктора Ф.П. Гааза Управления Федеральной службы исполнения наказания по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области»
- 9) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 2 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 10) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 22 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 11) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 23 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 12) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 25 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 13) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 30 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 14) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 31 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 15) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 32 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 16) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 33 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 17) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 35 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 18) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 36 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 19) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 44 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 20) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 46 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 21) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 48 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 22) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 50 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 23) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 52 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 24) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 53 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 25) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 57 Федеральной службы исполнения наказаний»

- 26) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 58 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 27) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 68 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 28) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 70 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 29) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 71 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 30) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 73 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 31) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 74 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 32) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 75 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 33) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 76 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 34) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 77 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 35) ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 91 Федеральной службы исполнения наказаний»
- 36) ФКУЗ «Санаторий «Хоста» МВД России».

Таким образом, независимая оценка была проведена в отношении 221 медицинской организации, из них – 70 организации, подведомственные Министерству здравоохранения Российской Федерации, 54 организации – Министерству внутренних дел Российской Федерации, 31 организация – Федеральному медико-биологическому агентству, 23 организации – Министерству науки и высшего образования Российской Федерации, 11 организаций – Министерству обороны Российской Федерации, 7 организаций – Федеральной службе исполнения наказаний, 7 организаций – Фонду Социального Страхования Российской Федерации, 5 организаций – Федеральной таможенной службе, 4 организации – Федеральной налоговой службе, 2 организации – Министерству Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, 2 организации – Министерству иностранных дел Российской Федерации, 1 организация – Министерству экономического развития Российской Федерации, 1 организация - Министерству финансов Российской Федерации, 1 организация - Министерству сельского хозяйства Российской Федерации, 1 организация - Министерству культуры Российской Федерации, 1 организация - Федеральной службе судебных приставов.

Медицинские организации, в отношении которых проводилась независимая оценка, оказывают различные виды медицинской помощи (первичную медико-санитарную, специализированную, в т.ч. высокотехнологичную), в амбулаторных и стационарных условиях, а также в

условиях дневного стационара, имеют различные коечный фонд, объемы медицинской помощи, численность прикрепленного населения и медицинского персонала и др., оказывают медицинскую помощь взрослому и детскому населению в зависимости от вида и профиля своей деятельности. (Диаграмма 1) В их число входили: 9 поликлиник, 10 больниц, 63 медико-санитарные части, девять госпиталей, 15 специализированных медицинских центров, три консультативно-диагностических центра, 35 научных и научно-исследовательских организаций, 21 образовательное учреждение, 18 реабилитационных центров (включая 2 детских), 38 санаторно-курортных организаций (включая 8 детских).

Диаграмма 1. Распределение организаций по видам и типам



2. Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году

2.1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Критерий «Открытость и доступность информации об организации» представлен тремя показателями:

- 1) соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещениях медицинской организации, на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- 2) обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы»);

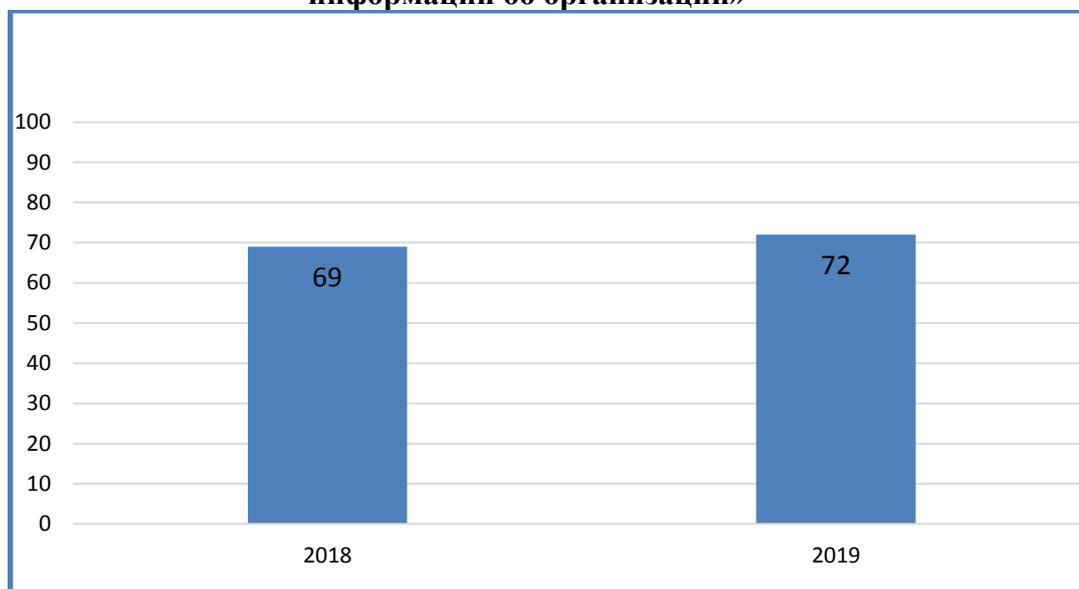
обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- 3) доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Членами Общественного совета изучены содержание и формы предоставления информации о деятельности медицинских организаций, которая размещена на официальных сайтах, и контрольные мероприятия в медицинских организациях, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг, а также оценка результатов онлайн и офлайн анкетирования получателей услуг, что позволило сделать следующие выводы.

Средняя оценка медицинских организаций по первой группе показателей – 72 балла из 100 возможных. В 2018 году средняя оценка по данной группе показателей составляла 67 баллов из 100 возможных (Диаграмма 2).

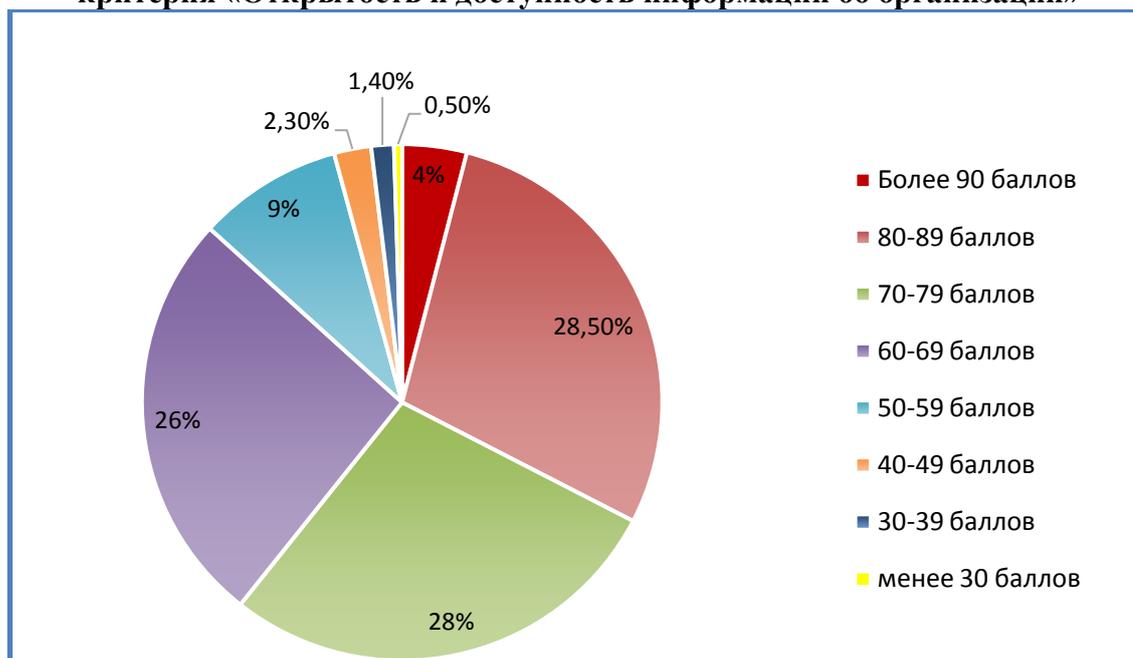
Диаграмма 2. Средний балл по критерию «Открытость и доступность информации об организации»



Высший балл по группе показателей критерия «Открытость и доступность информации об организации» в 2019 получили ФГКУ «Консультативно-диагностический центр Генерального штаба Вооруженных Сил Минобороны России» (95 баллов), ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр сердечно-сосудистой хирургии имени А.Н. Бакулева» Минздрав России (94 балла); минимальное значение по группе показателей критерия «Открытость и доступность информации об организации» у ФГАУ ФССП

России «Зелёная долина» (15 баллов). Низкие результаты также отмечаются у ФГБУЗ «Пансионат им. А.И. Майстренко» (34 балла), ФГБУ культуры «Государственный академический Большой театр России» (38 баллов), ГКУ «Пансионат «Белое солнце» Федеральной таможенной службы» (39 баллов). В целом по данному показателю 90 баллов и выше получили 4% организаций, 80-89 баллов – 28,5%, 70-79 баллов – 28%, 60-69 баллов – 26%, 50-59 баллов – 9%, 40-49 баллов – 2,3%, 30-39 баллов – 1,4%, 15 баллов – 0,5% (Диаграмма 3).

Диаграмма 3. Распределение организаций по итогам оценки группы показателей критерия «Открытость и доступность информации об организации»



Результаты по показателям критерия «Открытость и доступность информации об организации»

Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещениях медицинской организации, на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Члены Общественного совета изучили условия оказания услуг в части соответствия информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства

здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно коммуникационной сети «Интернет». В целях организации условий для осуществления членами Общественного совета оценки открытости и доступности информации о медицинской организации, размещаемой в телекоммуникационной сети «Интернет», Министерством здравоохранения Российской Федерации созданы электронные личные кабинеты, через которые членами Общественного совета осуществлялась оценка.

Максимальное количество баллов, которые могла получить организация по данному критерию, составляет 30 баллов. В целях оценки данного показателя членами Общественного совета проведено изучение сайтов медицинских организаций. Итоговая информация показывает, что средняя оценка по данному показателю – 20 баллов из 30 возможных. Максимальное значение, которое набрали организации по данному показателю – 25 баллов, таких организаций 23%. Минимальное – 10 баллов, таких организаций 6% (Диаграмма 4).

Диаграмма 4. Результаты оценки организаций по показателю «Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативным правовыми актами»

Детальный анализ работы сайтов организаций (48% организаций от общего количества организаций, в отношении которых проведена независимая оценка), выявил следующие недочеты (диаграмма 5):



- Отсутствие схемы проезда к организации отмечается у 12% организаций.
- Информация о дате государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях) отсутствует у 36% или дается частично 17% организаций.

- Контактная информация не содержит электронной почты у 22% организаций.
- Нет правил внутреннего распорядка для потребителей услуг у 55% организаций.
- График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами отсутствует у 40% организаций или представлен без указания телефона у 37% и адреса электронной почты для связи у 65% организаций.
- У 48% организаций отсутствует информация о правах граждан и у 53% организаций об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья.
- Информация об отзывах потребителей услуг отсутствует у 58% организаций
- График работы и часы приема медицинского работника чаще всего отсутствуют – 66% организаций.
- Быстрый и удобный поиск по сайту отмечается только у 46% организаций.

Диаграмма 5. Недочеты в работе сайтов организаций



При посещении медицинских организаций и проверке информации, размещенной на информационных стендах, чаще других отмечается:

- отсутствие информации о порядке получения медицинской помощи по полису ОМС, представленной в понятной форме;
- представление недействующих нормативно-правовых актов,
- отсутствие для ознакомления правил предоставления бесплатных и платных медицинских услуг и порядка их оплаты,
- отсутствие информации о медицинских работниках,

- отсутствие информации в доступной форме, разъясняющей порядок записи на прием к руководителю организации.

Высший балл по данному показателю получил ФГБУ «Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии» Минздрава России (г. Астрахань) (30 баллов). Низкие баллы получили ФГАУ ФССП России «Зелёная долина» (1 балл), ГКУ «Пансионат «Белое солнце» Федеральной таможенной службы» (5 баллов), ФБУ Реабилитационный и учебный центр ФСС России (6 баллов), ФГБОУ ВО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрава России (6 баллов).

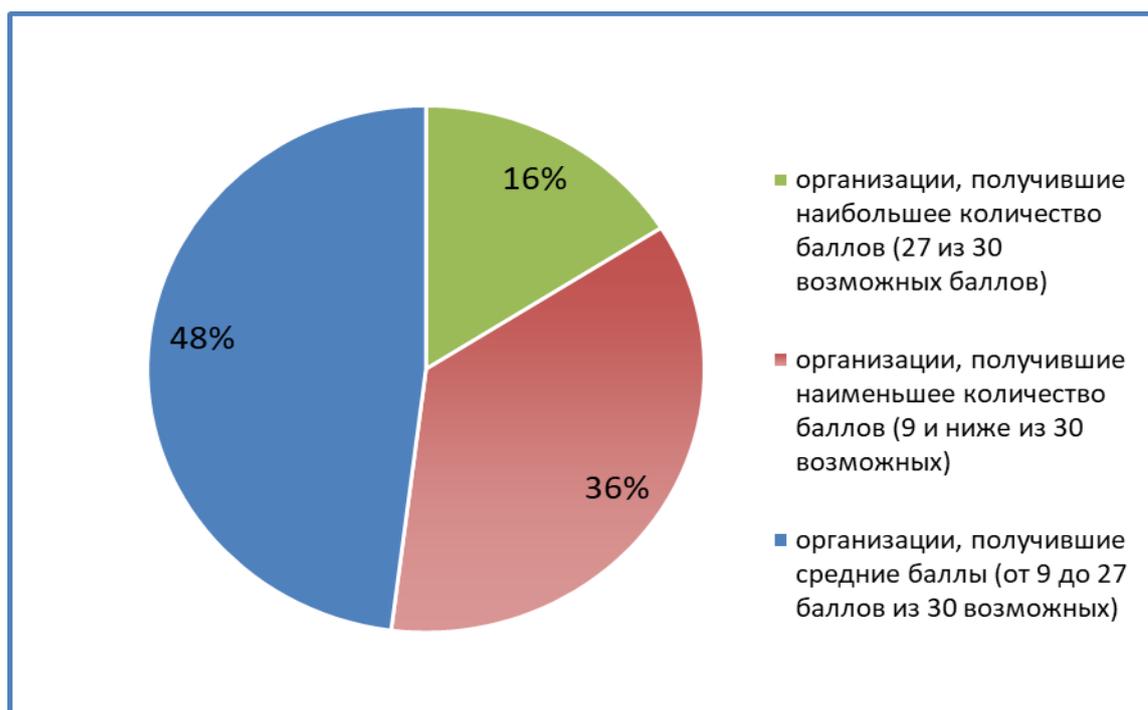
Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, раздел «Часто задаваемые вопросы»); обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее).

Показатель предполагает наличие на сайтах медицинских организаций формы для подачи электронного обращения, раздела часто задаваемые вопросы, анкеты для опроса граждан, возможности записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В среднем по данному показателю организации набрали только 16 баллов из 30 возможных. Максимальное значение по данному показателю 27 (из 30 возможных), а минимальное значение- 9. Доля организаций, набравших 27 баллов - 16%. Вместе с тем, 36% организаций набрали минимальное значение по данному показателю. (Диаграмма 6)

Диаграмма 6. Результаты оценки организаций по показателю «Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг»

В целях проверки наличия и работоспособности дистанционных способов



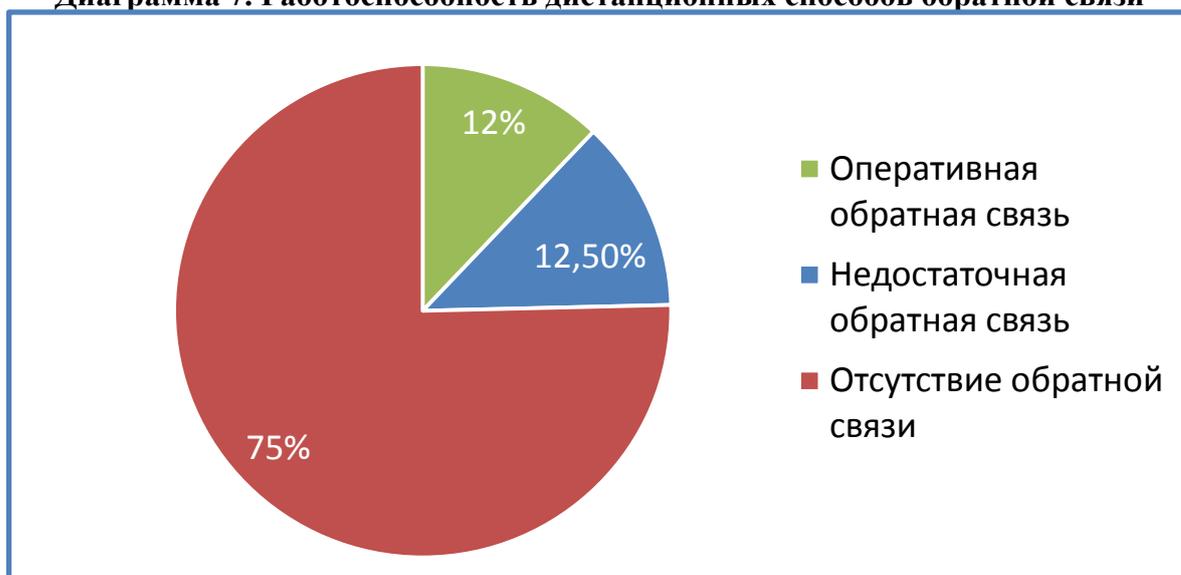
обратной связи в адрес 42% медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, членами Общественного совета через формы подачи электронных обращений, направлялись анонимные запросы с целью получения сведений о размещении информации на сайте, возможности взаимодействия с получателями услуг.

Необходимо отметить, что у ряда медицинских организаций дистанционные способы работают хорошо и ответы поступали оперативно. Это организации:

- ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр хирургии имени А.В.Вишневого» Министерства Здравоохранения Российской Федерации
- ФГБУЗ «Клиническая больница № 85 Федерального медико-биологического агентства»
- ФГБУЗ "Центральная медико-санитарная часть № 120 Федерального медико-биологического агентства"
- ФГБУЗ "Центральная медико-санитарная часть №119" ФМБА России
- ФБУЗ "Медико-санитарная часть №52" Федерального медико-биологического агентства
- ФГБУ "Национальный медицинский исследовательский центр сердечно-сосудистой хирургии имени А.Н. Бакулева" Министерства здравоохранения Российской Федерации
- ФБУЗ «Лечебно-реабилитационный центр Министерства экономического развития Российской Федерации»

Однако доля таких организаций (среди общего количество организаций, в отношении которых был направлен запрос) составляет всего 12%. Отвечали с большим сроком ожидания или предоставляли неполную информацию 12,5% организаций, а 75% организаций в отношении которых был направлен запрос, проигнорировали сообщения. (Диаграмма 7)

Диаграмма 7. Работоспособность дистанционных способов обратной связи



Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Расчет показателя велся на основании данных, полученных по результатам анкетирования получателей услуг. Среднее значение, которое организации набрали по данному показателю составляет 36 баллов (из 40 возможных). Организации, набравшие наибольшее количество баллов: ФГКУ «Консультативно-диагностический центр Генерального штаба Вооруженных Сил» Минобороны России, ФБУЗ «Медико-санитарная часть № 52» ФМБА России, ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр хирургии имени А.В. Вишневского» Минздрава России. Наименьшее количество баллов набрало ФГАУ ФССП России «Зелёная долина» (5 баллов).

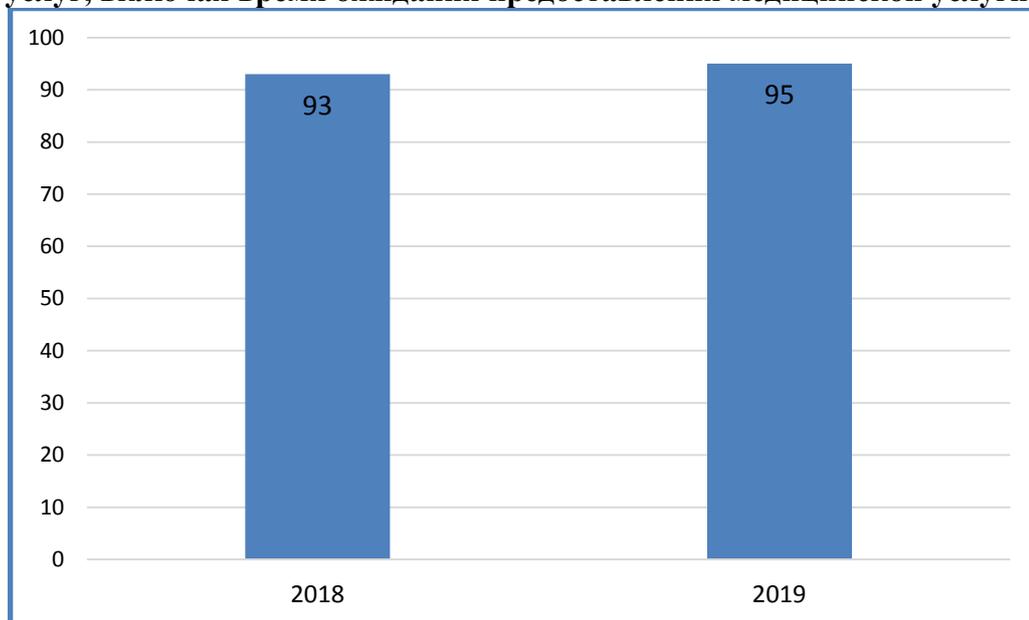
2.2 Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги, оценивалась по итогам анкетирования потребителей услуг, а также при посещении медицинских организаций, и характеризуется показателями:

- 1) обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:
 - обеспечение лечебно-охранительного режима; отсутствие очередей;
 - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию);
 - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
 - доступность питьевой воды;
 - санитарное состояние
- 2) время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации);
- 3) доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

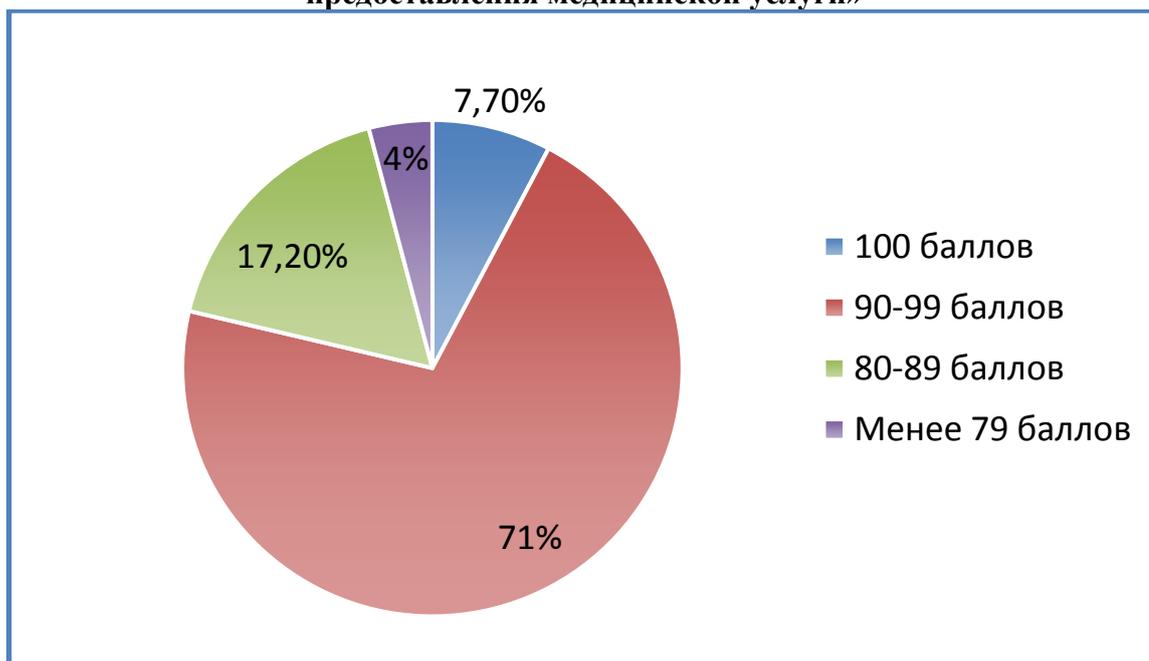
Средняя оценка медицинских организаций по второй группе показателей – 93 балла из 100. В 2018 году среднее значение критерия составляло – 89 баллов (Диаграмма 8).

Диаграмма 8. Средний балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»



В целом по второму критерию 100 баллов получили 7,7% медицинских организаций, 90-99 баллов – 71%, 80-89 баллов – 17,2%, 70-79 баллов – 3,6%, 69 – 0,5%. (Диаграмма 9)

Диаграмма 9. Распределение организаций по итогам оценки группы показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»



Максимальный результат 100 баллов получили: ФКУЗ «Санаторий «Руза» МВД России, ФГКУ «321 Военный клинический госпиталь» Минобороны России, ФБУ Центр реабилитации ФСС России «Тараскуль», ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Московской области», ФБУ Центр реабилитации ФСС России «Омский», ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Курской области», ФКУЗ «Санаторий «Искра» МВД России, ФБУ Центр реабилитации ФСС России «Туманный», ФКУЗ «Санаторий «Борок» МВД России, ФКУЗ «Санаторий «Прибой» МВД России, ФКУЗ «Санаторий «Неринга» МВД России, ФГКУ «437 военный госпиталь» Минобороны России, ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Республике Тыва», ФКУЗ «Санаторий «Ватутинки» МВД России, ФБЛПУ «Санаторий-Профилакторий «Золотой берег» ФНС России, ФГКУ «422 военный госпиталь» Минобороны России, ГКУ «Санаторий «Победа» Федеральной таможенной службы».

Минимальные результаты у ФГБУ «Научно-исследовательский институт по изучению лепры» Минздрава России (69 баллов), ФГБНУ «Научно-исследовательский институт физиологии и фундаментальной медицины» (72 балла).

Результаты по показателям критерия «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»

Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: обеспечение лечебно-охранительного режима; отсутствие очередей; доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; доступность питьевой воды; санитарное состояние.

Средняя оценка по данному показателю 28 баллов из 30 возможных. Максимальный балл (30 баллов) получило 77% организаций. Минимальное количество баллов, которое получила организация по данному показателю – 12 (ФГБУ «Научно-исследовательский институт по изучению лепры» Минздрава России).

Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации).

Максимальное количество баллов, которое могла получить организация по данному показателю – 40 баллов. Данного значения достигли 19,5% медицинских организаций. Минимальное количество баллов среди всех организаций по данному показателю получили ФКУЗ «Медико-

санитарная часть № 56 ФСИН России» (20 баллов), ФГБУЗ Поликлиника Уральского отделения РАН (21 балл).

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

Получатели услуг довольно высоко оценивают данный показатель. Среднее значение показателя 28,5 (из 30 возможных баллов). 32% медицинских организаций достигли максимального значения по данному показателю. Наименьшее количество баллов по данному показателю набрали ФГБУ «Государственный научный центр "Институт иммунологии"» ФМБА России (17 баллов), ФГБУН Институт мозга человека им. Н.П. Бехтеревой РАН (18 баллов), ФГБОУ ВО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрава России (20 баллов).

Из результатов анализа анкет следует, что посетители медицинских организаций в целом достаточно высоко оценивают уровень комфортности условий предоставления услуг. Тем не менее, по итогам контрольного посещения медицинских организаций определился общий свод наиболее часто встречающихся замечаний:

- отсутствие электронной записи к врачу;
- некомпетентность работников медицинских организаций, осуществляющих первичный контакт (в регистратуре, по телефону);
- наличие очередей и длительное время ожидания у кабинетов приема врача и проведения диагностических исследований;
- отсутствие в детских медицинских учреждениях зоны ожидания для родителей с детьми и камеры хранения, что является необходимым условием для пациентов, приезжающих из других регионов;
- использование санитарно-гигиенических помещений в качестве кладовых комнат для мебели, грязного белья, мусорных баков;
- отсутствие в санитарно-гигиенических помещениях средств гигиены;
- отсутствие работоспособного лифта.

2.3 Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»

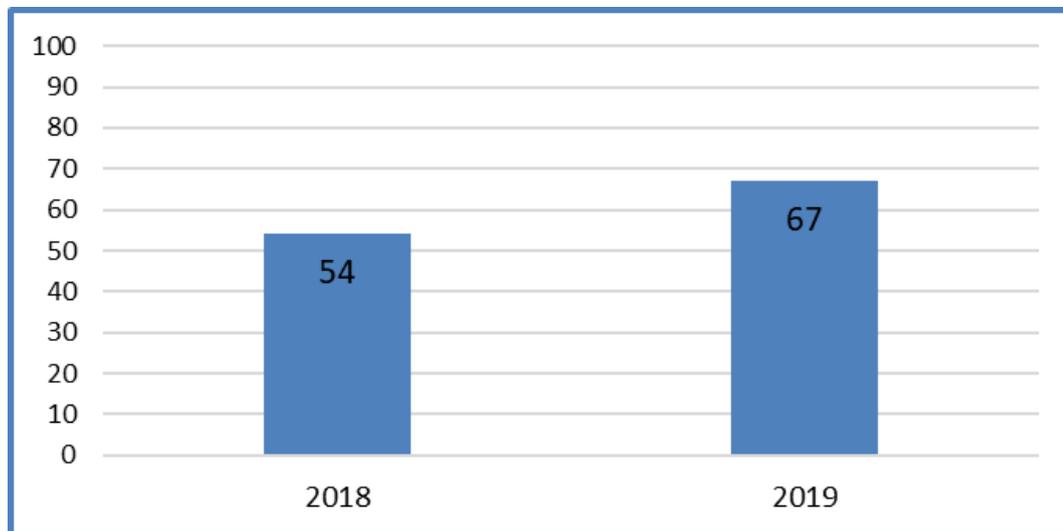
Доступность услуг для инвалидов оценивалась по итогам анкетирования и при посещении медицинских организаций, по следующим показателям:

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

- 2) обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
 - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
 - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
 - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;
 - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому
- 3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

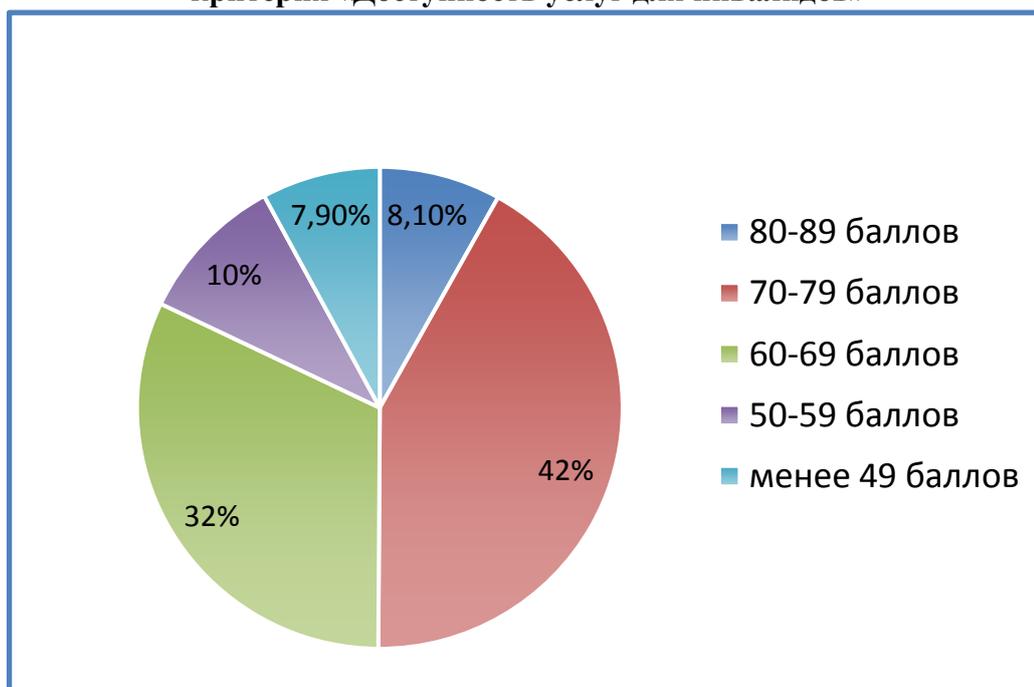
Общая средняя оценка критерия «Доступность услуг для инвалидов» составила 67 баллов из ста возможных. Это выше результата 2018 года, в котором среднее значение этого критерия было всего 54 балла. (Диаграмма 10)

Диаграмма 10. Средний балл по критерию «Доступность услуг для инвалидов»



Однако, в целом по третьему критерию свыше 90 баллов не получила ни одна медицинская организация: 80-89 баллов – только у 8,1% организаций, 70-79 баллов – у 42%, 60-69 – у 32%, 50-59 – у 10%, 40-49 – у 4,5%, 30-39 – у 1,8%, 20-29 – у 0,9%. (Диаграмма 11)

Диаграмма 11. Распределение организаций по итогам оценки группы показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов»



Максимальное количество баллов (85 из 100) получили ФБУ Реабилитационный и учебный центр ФСС России, ФБУ Центр реабилитации ФСС России «Омский», ФБУ Центр реабилитации ФСС России «Тараскуль», ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Республике Мордовия».

Минимальные результаты показали ФГБОУ ВО «Омский государственный медицинский университет» Минздрава России (27 баллов), ФГБУЗ Поликлиника Уральского отделения РАН (28 баллов), ФГАУ ФССП России «Зелёная долина», ФГБУЗ Санаторий им. А.М. Горького РАН, ФГБУН Институт мозга человека им Н.П. Бехтеревой РАН (34 балла).

Результаты по показателям критерия «Доступность услуг для инвалидов».

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

Средняя оценка по данному показателю составляет 19 из 30 возможных баллов. При этом только 5,8 % организаций получили максимальный балл. Наименьшее значение по данному показателю составило 6 баллов, которые получили 5 организаций ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет»; ФГБОУ ВО «Омский государственный медицинский университет» Минздрава России; ФГОУ ВПО «Пензенский государственный университет»; ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 67 ФСИН России»; ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный медицинский университет» Минздрава России. (Диаграмма 12)

Диаграмма 12. Результаты оценки организаций по показателю «Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»



Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

Средняя оценка по данному показателю – 22 балла из 40 возможных баллов. Максимальное значение, которое набрали организации, 32 балла. Таких организаций всего 4,5 % от общего количества организаций. Минимальное значение по данному показателю - 8 баллов, получили ФГБОУ ВО «Омский государственный медицинский университет» Минздрава России и ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный медицинский университет» Минздрава России.

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

Несмотря на недостаточно высокие значения показателей по критерию «Доступность услуг для инвалидов» 23,5% медицинских организаций получили максимальное значение по показателю, отражающему уровень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов (30 баллов из 30

возможных). Средняя оценка по данному показателю составляет 25,6 баллов (из 30 возможных). Наименьшее количество баллов (0 из 30 возможных) получили 9 организаций: ФКУЗ «Санаторий «Горбатов» МВД России, ФГБУЗ Медицинское объединение Дальневосточного отделения РАН, ФКУЗ «Санаторий «Салют» МВД России, ФГБНУ «Научно-исследовательский институт комплексных проблем сердечно-сосудистых заболеваний», ФГБНУ «Научно-исследовательский институт физиологии и фундаментальной медицины», ФГБУЗ Санаторий им. А.М. Горького РАН, ФГБУН Институт мозга человека им. Н.П. Бехтеревой, ФГАУ ФССП России «Зелёная долина», ФГБУЗ Поликлиника Уральского отделения РАН. Всего 12 организаций получили менее 10 баллов по данному критерию. (Диаграмма 13)

Диаграмма 13. Результаты оценки организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов»



По результатам контрольных мероприятий обнаружены следующие типичные ограничения доступности медицинских организаций для маломобильных групп населения:

- отсутствие работников медицинской организации для сопровождения инвалидов и оказания им необходимой помощи.
- отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации,
- отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля,
- отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов,

- отсутствие адаптированных лифтов;
- отсутствие расширенных дверных проемов;
- отсутствие доступных санитарно-гигиенических комнат (туалетов).

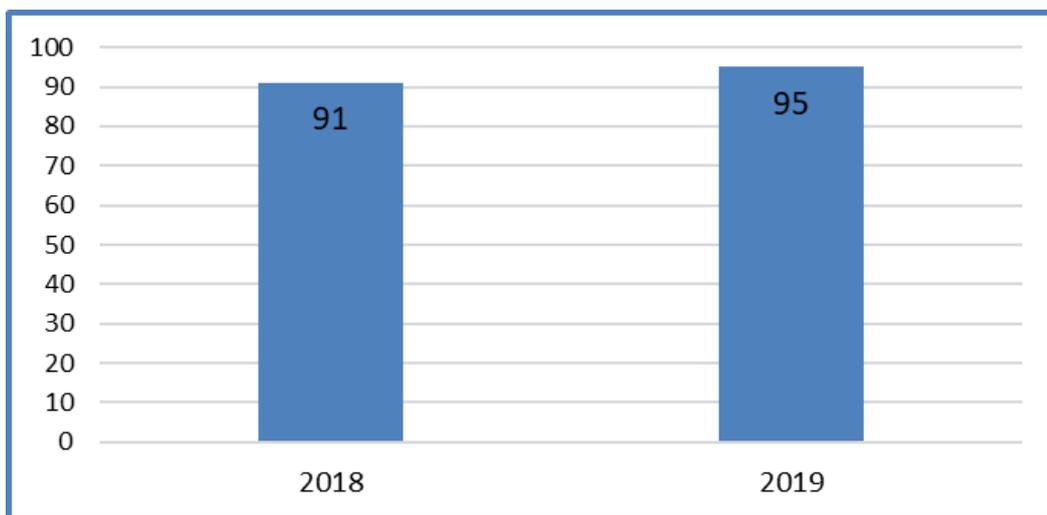
2.4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» представлен следующими показателями:

- 1) доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);
- 2) доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг);
- 3) доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Доброжелательность и вежливость работников медицинских организаций большинство получателей медицинских услуг оценивают высоко. Среднее значение критерия составляет 95 баллов. В 2018 году среднее значение по данному критерию составляло 91 балл. (Диаграмма 14)

Диаграмма 14. Средний балл по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

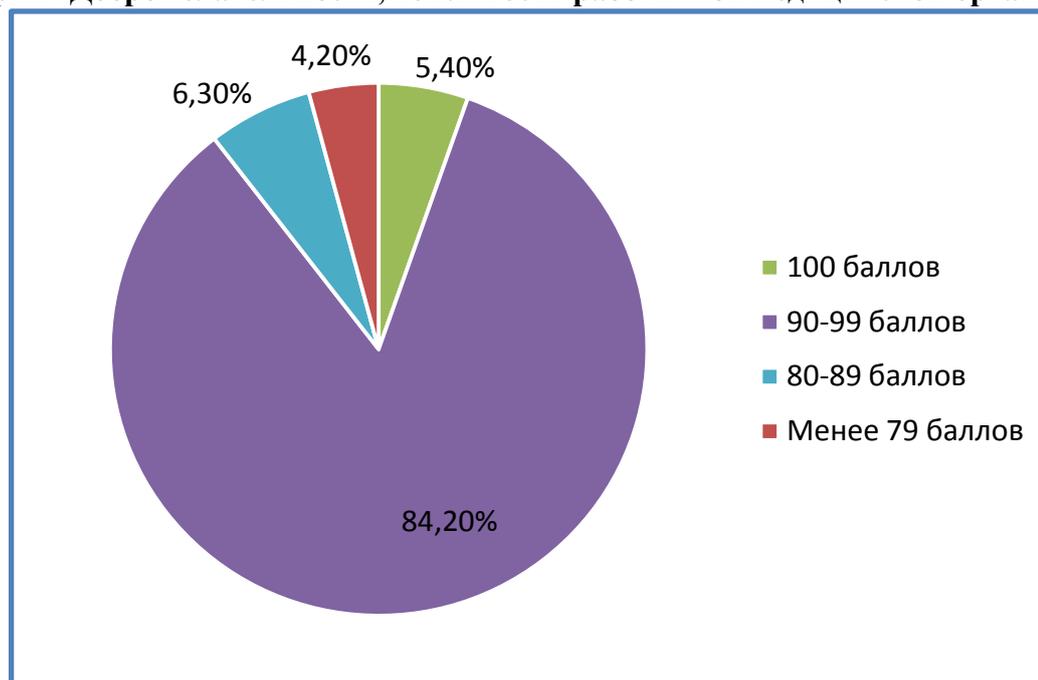


Максимальное значение (100 баллов из 100 возможных) набрали ГКУ «Санаторий «Победа» Федеральной таможенной службы», ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет», ФБУ Центр реабилитации ФСС России «Вятские Увалы», ФГБНУ «Научно-исследовательский институт фундаментальной и клинической иммунологии», ФГБНУ «Медико-генетический научный центр», ФГБУ «Главный военный клинический госпиталь имени академика Н.Н.Бурденко» Минобороны России, ФГБУ «9 лечебно-диагностический центр» Минобороны России, ФГКУ «Консультативно-диагностический центр Генерального штаба Вооруженных Сил» Минобороны России, ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 11 ФСИН России», ФКУЗ «Санаторий "Ватутинки" МВД России», ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Брянской области», ФКУЗ «Санаторий "Горбатов" МВД России».

Минимальные результаты показали ФГБНУ «Научно-исследовательский институт физиологии и фундаментальной медицины» (60 баллов); ФГБУЗ Медицинское объединение Дальневосточного отделения РАН (68 баллов).

В целом по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» 100 баллов получили 5,4% организаций, 90-99 баллов – 84,2%, 80-89 баллов – 6,3 %, 70-79 баллов – 3,3%, 60-69 – 0,9%.(Диаграмма 15)

Диаграмма 15. Распределение организаций по итогам оценки группы показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»



В 2018 году доля организаций, набравших 90 баллов и выше, составляла 67%, в 2019 году отмечается рост на 22,6%.

Результаты по показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное значение по данному показателю составляет 40 баллов. 31% организаций получили максимальный балл. Минимальное значение по данному показателю, которое получила организация (ФГБНУ «Научно-исследовательский институт физиологии и фундаментальной медицины») - 20 баллов. Среднее значение показателя довольно высокое – 38,3 балла.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Средняя оценка по данному показателю составляет 38,5 баллов из 40 возможных. Максимальное количество баллов (40 баллов из 40 возможных баллов) получили 40,3% организаций. Минимальное количество баллов получил ФГБУН Институт мозга человека им. Н.П. Бехтеревой РАН (20

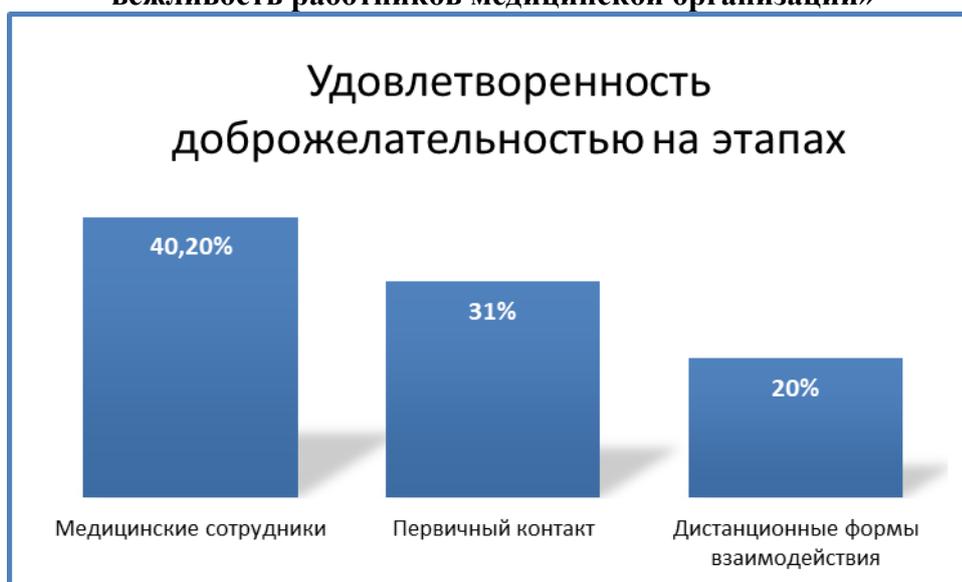
баллов из 40 возможных). Всего 1,8% организаций получили менее 30 баллов по данному критерию.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Средняя оценка по показателю, характеризующему доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 17,9 баллов из 20 возможных баллов. При этом максимальное значение по показателю (20 баллов из 20 возможных) набрали 20% организаций. Наименьшее количество баллов (0 баллов) по данному показателю набрали ФГБУ санаторий «Глуховская» Минздрав России, ФГБУ культуры «Государственный академический Большой театр России» и ФГБУЗ Медицинское объединение Дальневосточного отделения РАН.

Получатели услуг наиболее высоко оценивают доброжелательность и вежливость медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (40,2% организаций получили самый высокий балл по этому показателю), несколько меньше они удовлетворены первичными контактами (только 31% организаций получили самый высокий балл по этому показателю), и менее всего наблюдается удовлетворенность при использовании дистанционных форм взаимодействия (высокую оценку получили всего 20% медицинских организаций). (Диаграмма 16)

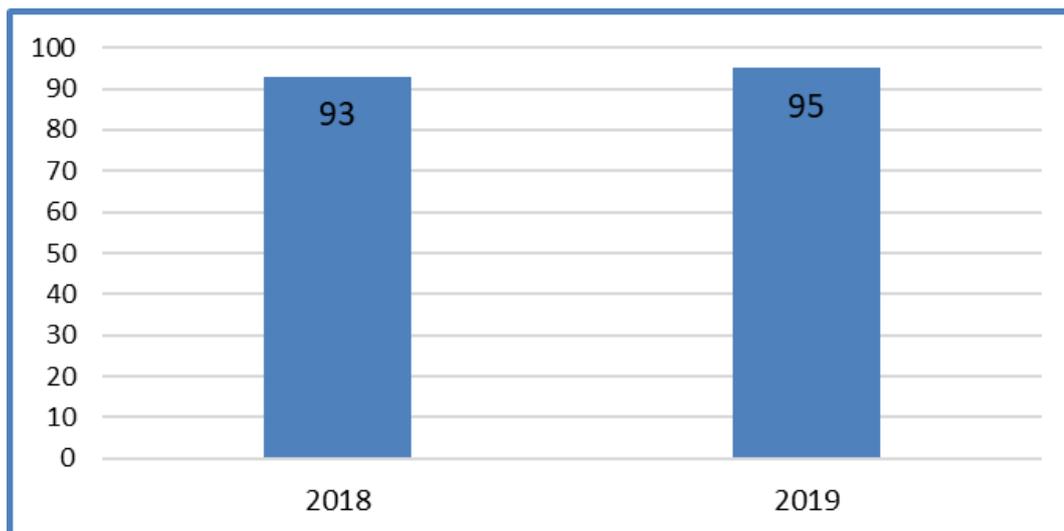
Диаграмма 16. Результаты по показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»



2.5 Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» включает в себя следующие показатели:

1) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую

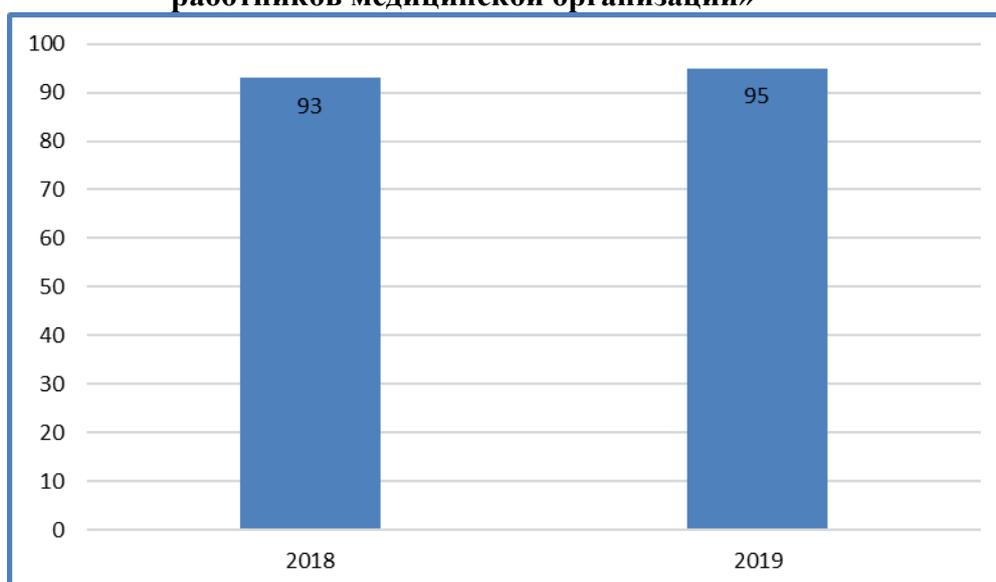


организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

- 2) доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
- 3) доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По итогам анкетирования получателей медицинских услуг среднее значение критерия составило – 95 баллов. В 2018 году среднее значение критерия составляло 93 балла. (Диаграмма 17)

Диаграмма 17. Средний балл по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»



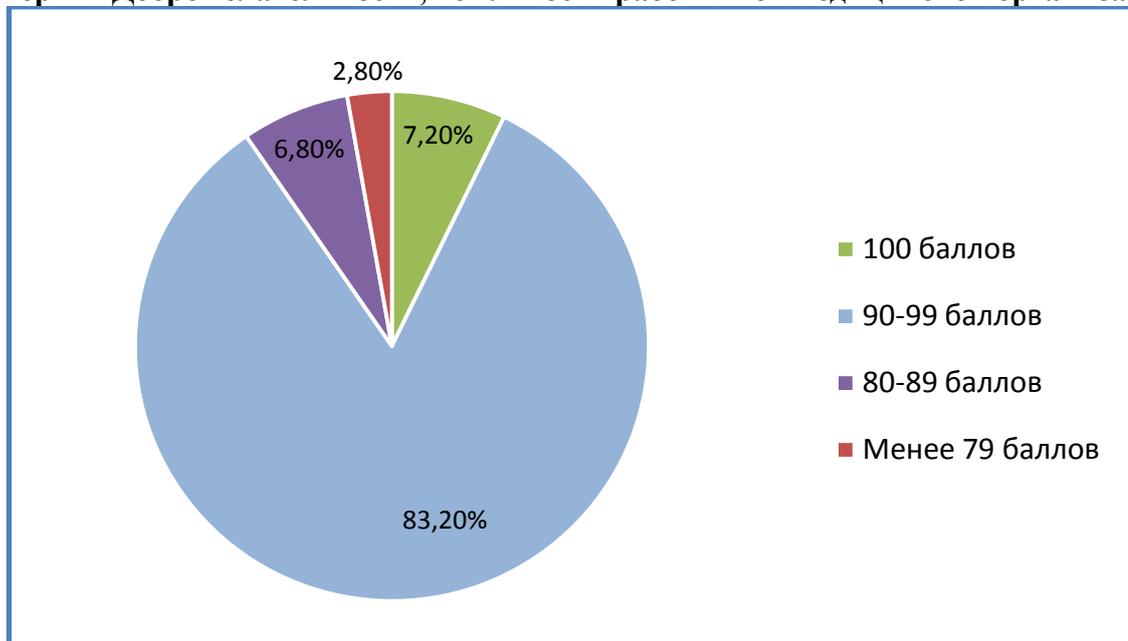
Максимальное количество баллов (100 баллов из 100 возможных) получили ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет», ФБУ

Центр реабилитации ФСС России «Вятские Увалы», ФГАУ «Национальный медицинский исследовательский центр здоровья детей» Минздрава России, ФГБНУ «Медико-генетический научный центр», ФГБОУ ВО «Кировский государственный медицинский университет» Минздрава России, ФГБУ «9 лечебно-диагностический центр» Минобороны России, ФГКУ «321 Военный клинический госпиталь» Минобороны России, ФГКУ «Консультативно-диагностический центр Генерального штаба Вооруженных Сил» Минобороны России, ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 11 ФСИН России», ФКУЗ «Санаторий "Ватутинки" МВД России, ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Брянской области», ФКУЗ «Санаторий “Горбатов” МВД России», ФКУЗ «Санаторий “Изумрудный” МВД России», ФКУЗ «Санаторий “Искра” МВД России», ФКУЗ «Санаторий “Прибой” МВД России», ФКУЗ «Санаторий “Руза” МВД России».

Минимальные результаты получили ФГБУН Институт мозга человека им. Н.П. Бехтеревой РАН (61 балл); ФГАУ ФССП России «Зелёная долина» (74 балла); ФГБОУ ВО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрава России (75 баллов).

В целом по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» сто баллов получили 7,2% медицинских организаций, 90-99 баллов – 83,2%, 80-89 баллов – 6,8 %, 70-79 баллов – 2,3%, 61 – 0,5%. (Диаграмма 18)

Диаграмма 18. Распределение организаций по результатам показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»



Результаты по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

29% медицинских организаций получили максимальный балл по данному показателю (30 баллов из 30 возможных). Наименьшее значение, которое набрала организация по показателю составляет 16 баллов (ГБУН Институт мозга человека им. Н.П. Бехтеревой РАН). Среднее значение показателя 28,5 баллов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). 23% организаций получили высокие оценки по данному показателю и набрали 20 баллов из 20 возможных. Средняя оценка по показателю составила 18,4 балла. Наименьшее количество баллов получили ФГБУН Институт мозга человека им. Н.П. Бехтеревой РАН (7 баллов) и ФГБУЗ Медицинское объединение Дальневосточного отделения РАН (8 баллов).

Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов, которое медицинская организаций могла получить по данному показателю – 50 баллов. Такого значения по показателю, характеризующему уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинской организации, достигли 24,4 % организаций. Минимальное количество баллов, которое организации получили по данному показателю составляло 38 баллов: ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный педиатрический медицинский университет» Минздрава России и ФГБУН Институт мозга человека им. Н.П. Бехтеревой РАН. Среднее значение по показателю – 48 баллов из 50 возможных.

При проведении контрольных мероприятий в медицинских организациях чаще всего встречались следующие сложности для полной удовлетворенности условиями оказания услуг:

- представление недостоверных сведений в расписании медицинских работников, графике работы медицинской организации, в порядке оказания платных медицинских услуг;
- отсутствие навигации, сложность ее представления и восприятия;
- отсутствие нумерации кабинетов;
- отсутствие на дверях кабинетов сведений о медицинских работниках (ФИО), осуществляющих прием;
- отсутствие логистики движения пациентов.

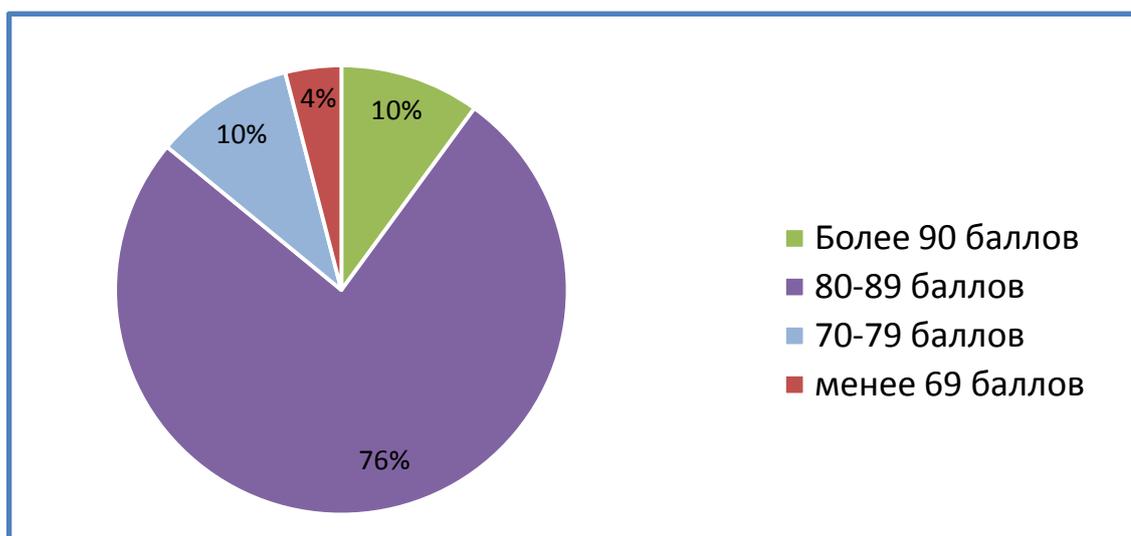
2.6. Общая оценка всех показателей качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Максимальное значение независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями составляет 100 баллов. По итогам расчетов всех показателей высшего результата не имеет ни одна из 221 медицинской организации, которые были включены в финальной перечень медицинских организаций, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской

помощи, учредителем которых является Российская Федерация, и в отношении которых в 2019 году проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг. Среднее значение оценок всех организаций составило 84 балла.

В целом 90 баллов и выше получили 10% медицинских организаций, 80-89 баллов – 76%, 70-79 баллов – 10%, 60-69 баллов – 4% организаций. (Диаграмма 19)

Диаграмма 19. Распределение организаций по итогам независимой оценки



Максимального результата – 94 балла – достиг ФГКУ «Консультативно-диагностический центр Генерального штаба Вооруженных Сил» Минобороны России. Минимальный результат – 60 баллов – у ФГБНУ «Научно-исследовательский институт физиологии и фундаментальной медицины» и ФГАУ ФССП России «Зелёная долина».

Медицинские организации, получившие наибольшие баллы по критериям качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году

№ п/п	Наименование медицинской организации	Итоговый результат (балл из 100)
1	ФГКУ «Консультативно-диагностический центр Генерального штаба Вооруженных Сил» Минобороны России	94
2	ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр эндокринологии» Минздрава России	92
3	ФГБУ «Федеральный центр травматологии, ортопедии	91

	и эндопротезирования» Минздрава России (г. Смоленск)	
4	ФГБУ «Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии» Минздрава России (г. Астрахань)	91
5	ФГАУ «Национальный медицинский исследовательский центр здоровья детей» Минздрава России	91
6	ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по городу Москве»	91
7	ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр имени В.А. Алмазова» Минздрав России	91
8	ФБУЗ «Медико-санитарная часть № 52» ФМБА России	91
9	ФГБУ «Главный военный клинический госпиталь имени академика Н.Н.Бурденко» Минобороны России	91
10	ФБУ Центр реабилитации ФСС России «Гинаки»	91
11	ФГБУ «Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии» Минздрав России (г. Пенза)	90
12	ФБУ Центр реабилитации ФСС России «Вятские Увалы»	90
13	ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр хирургии имени А.В.Вишневского» Минздрава России	90
14	ФГБОУ ВО «Башкирский государственный медицинский университет» Минздрава России	90
15	ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Нижегородской области»	90
16	ФГБУ «Российский реабилитационный центр “Детство”» Минздрава России	90
17	ФГБУ «Научно-клинический центр оториноларингологии ФМБА России»	90
18	ФГБОУ ВО «Кировский государственный медицинский университет» Минздрава России	90
19	ФГБУЗ «Медико-санитарная часть № 118 ФМБА России»	90
20	ФБУ Центр реабилитации ФСС России «Тараскуль»	90
21	ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Ярославская область»	90
22	ФБУ Центр реабилитации ФСС России «Туманный»	90

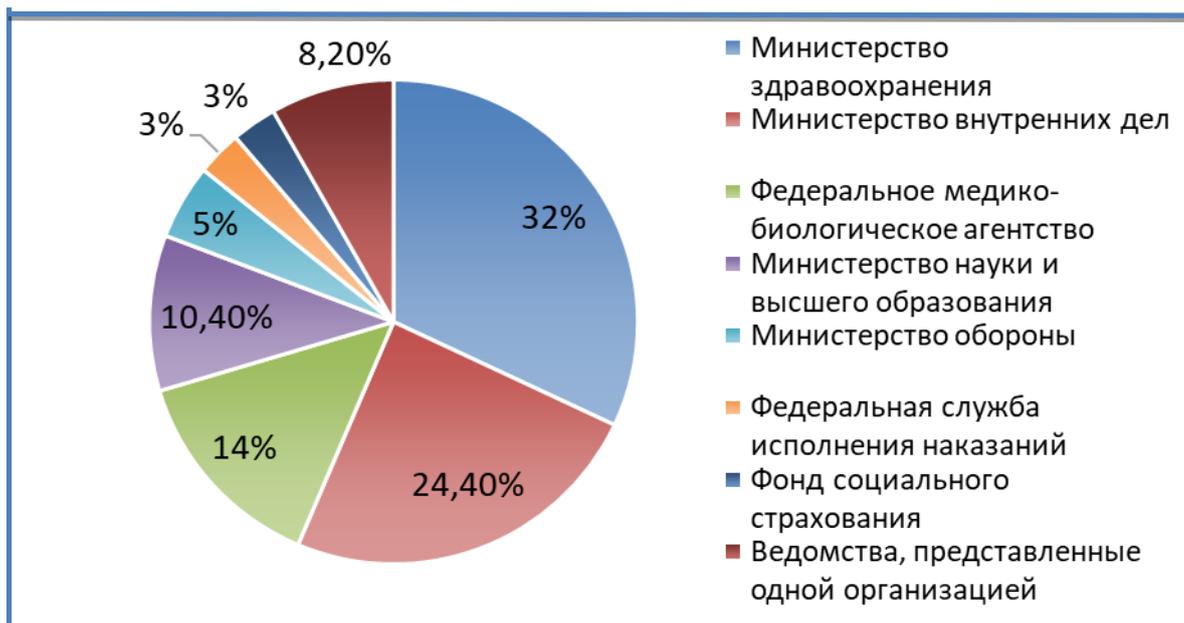
Медицинские организации, получившие наименьшие баллы по критериям качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году

Место из 27	Наименование медицинской организации	Итоговый результат (балл из 100)
27	ФГАУ ФССП России «Зелёная долина»	60
27	ФГБНУ «Научно-исследовательский институт физиологии и фундаментальной медицины»	60
26	ФГБУЗ Поликлиника Уральского отделения РАН	62
26	ФГБУН Институт мозга человека им. Н.П. Бехтеревой РАН и ИМЧ РАН	62
25	ФГБУЗ Медицинское объединение Дальневосточного отделения РАН	64
25	ФГБУЗ «Пансионат им. А.И. Майстренко»	64
24	ФГБУЗ Санаторий им. А.М. Горького РАН	66
24	ФГБОУ ВО «Омский государственный медицинский университет» Минздрава России	66
23	ФГБОУ ВО «Смоленский государственный медицинский университет» Минздрав России	70

Распределение организаций по ведомственной принадлежности.

Среди организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, наибольшую долю представляют организации, подведомственные Министерству здравоохранения Российской Федерации (32% от общего количества организаций), а также Министерству внутренних дел (24,4%) и ФМБА России (14%). Министерству науки и высшего образования подведомственны 10,4% организаций, Министерству обороны Российской Федерации 5% организаций, Фонду социального страхования, Федеральной службе исполнения наказания – по 3% организаций. Остальные ведомства, в отношении организаций которых проводилась независимая оценка представлены пятью и менее организациями, в связи с чем сравнительный анализ между организациями различной ведомственной принадлежности затруднителен. (Диаграмма 20)

Диаграмма 20. Распределение организаций по ведомственной принадлежности



Тем не менее, следует отметить, что организации, подведомственные Министерству здравоохранения Российской Федерации, Министерству внутренних дел Российской Федерации, ФМБА России в целом получили довольно высокие показатели (85 баллов из 100 возможных) по итогам независимой оценки.

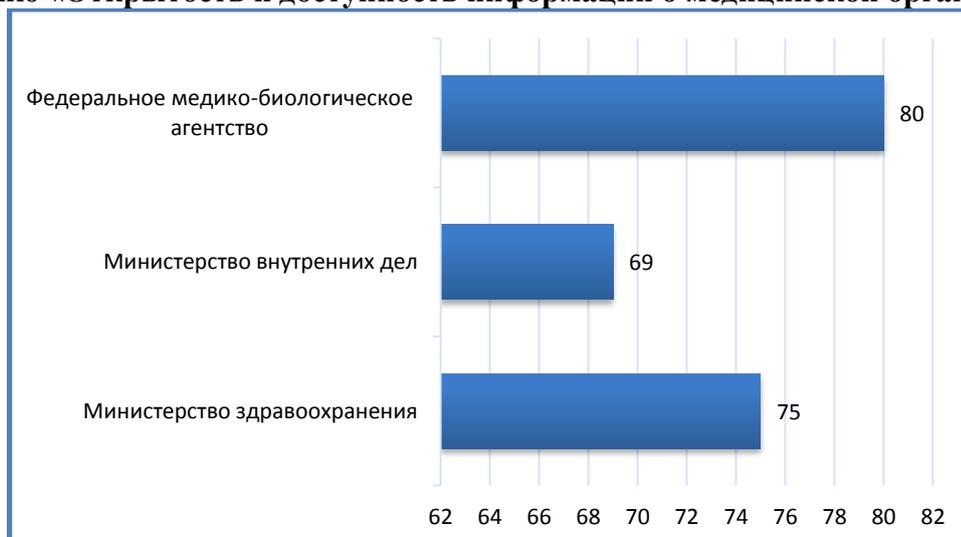
Организации, подведомственные Фонду социального страхования в среднем получили 89 баллов.

Наименьшее количество баллов в среднем получили организации, подведомственные Министерству науки и высшего образования Российской Федерации (77 баллов).

Наименьшее количество баллов организации получили по показателям критериев «Открытость и доступность информации о медицинской организации» и «Доступность медицинских услуг для инвалидов».

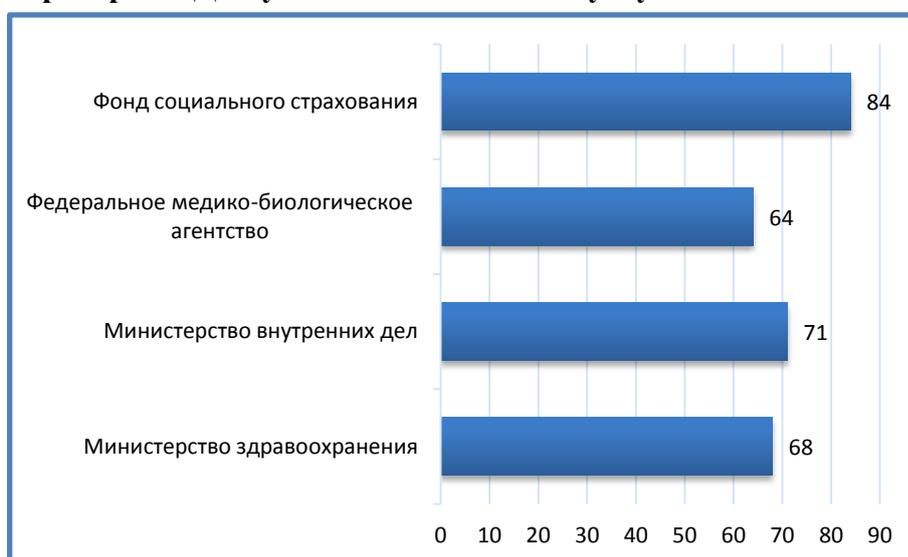
По критерию «Открытость и доступность информации о медицинской организации» организации, подведомственные ФМБА России набрали 80 баллов, Министерству здравоохранения Российской Федерации - 75 баллов, а Министерству внутренних дел – 69 баллов. (Диаграмма 21)

Диаграмма 21. Распределение баллов среди подведомственных организаций по критерию «Открытость и доступность информации о медицинской организации»



Наиболее сложная ситуация для всех ведомств складывается в сфере обеспечения доступности медицинских услуг для инвалидов. По критерию «Доступность медицинских услуг для инвалидов» организации, подведомственные Фонду социального страхования получили – 84 балла, Министерству внутренних дел Российской Федерации получили 71 балл, Министерству здравоохранения Российской Федерации – 68 баллов, а ФМБА России – 64 балла, что говорит о необходимости усилить работу в данном направлении. (Диаграмма 22)

Диаграмма 22. Распределение баллов среди подведомственных организаций по критерию «Доступность медицинских услуг для инвалидов»



По показателям критериев «Комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги», «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг» все медицинские организации в целом получили высокие оценки.

Наивысшие баллы по итогам независимой оценки получили организации подведомственные:

-Министерству внутренних дел Российской Федерации: ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по городу Москве» (91 балл), ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Ярославской области» (90 баллов), ФКУЗ «Медико-санитарная часть МВД России по Нижегородской области» (90 баллов);

-Министерству здравоохранения Российской Федерации: ФГБУ «Национальный медицинский исследовательский центр эндокринологии» Минздрава России (92 балла), ФГАУ «Национальный медицинский исследовательский центр здоровья детей» Минздрава России (91 балл), ФГБУ «Федеральный центр сердечно-сосудистой хирургии» Минздрава России (г. Астрахань) (91 балл);

-ФМБА России: ФБУЗ «Медико-санитарная часть № 52» ФМБА России (91 балл), ФГБУ «Научно-клинический центр оториноларингологии ФМБА России» (90 баллов), ФГБУЗ «Медико-санитарная часть № 118 ФМБА России» (90 баллов);

-Министерству обороны Российской Федерации: ФГКУ «Консультативно-диагностический центр Генерального штаба Вооруженных Сил» Минобороны России (94 балла), ФГБУ «Главный военный клинический госпиталь имени академика Н.Н.Бурденко» Минобороны России (91 балл), ФГБУ «9 лечебно-диагностический центр» Минобороны России (89 баллов).

-Министерству науки и высшего образования ФГБНУ «Восточно-сибирский институт медико-экологических исследований» (88 баллов), ФГБНУ «Иркутский научный центр хирургии и травматологии» (88 баллов), ФГБУЗ Центральная клиническая больница РАН (88 баллов);

-Федеральной службе исполнения наказаний: ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 11 ФСИН России» (85 баллов), ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 21 ФСИН России» (85 баллов), ФКУЗ «Медико-санитарная часть № 12 ФСИН России» (84 балла);

-Фонду социального страхования: ФБУ Центр реабилитации ФСС России «Тинаки» (91 балл), ФБУ Центр реабилитации ФСС России «Вятские Увалы» (90 баллов), ФБУ Центр реабилитации ФСС России «Тараскуль» (90 баллов);

-Федеральной таможенной службе: ГКУ «Центральный клинический госпиталь ФТС России» (89 баллов), ФГКУ «Поликлиника № 2 Федеральной таможенной службы» (88 баллов), ГКУ «Санаторий «Победа» Федеральной таможенной службы» (85 баллов), ГКУ «Центральная поликлиника Федеральной таможенной службы» (85 баллов).

Достаточно хорошие результаты продемонстрировали организации, подведомственные:

-Министерству экономического развития Российской Федерации: ФБУЗ «Лечебно-реабилитационный центр Министерства экономического развития Российской Федерации» (89 баллов);

-Министерству сельского хозяйства Российской Федерации: ФГБУ «Лечебно-реабилитационный центр «Изумруд» (87 баллов);

-Министерству финансов Российской Федерации: ФГБУ «Многофункциональный комплекс Министерства финансов Российской Федерации» (84 балла)

-Министерству иностранных дел: ФГБУ санаторий-профилакторий «Курорт-парк «Союз» Министерства иностранных дел Российской Федерации (82 балла).

3. Основные выводы и предложения по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в 2019 году

Согласно результатам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями большинство получателей услуг удовлетворены условиями оказания услуг в медицинских организациях, учредителем которых является Российская Федерация. Среднее значение оценок всех организаций в 2019 году составляет 84 балла (из 100 возможных), что является достаточно высоким уровнем и выше среднего значения в 79 баллов – в 2018 году.

Высокими оценками получателей медицинских услуг были отмечены показатели, характеризующие следующие критерии (Диаграмма 23):

- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (среднее значение критерия – 95 балла; для сравнения в 2018 году – 93 балла);
- «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» (среднее значение критерия – 95 балл; в 2018 году – 91 балл);
- «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» (среднее значение критерия – 93 балла, в 2018 году – 89 баллов).

Меньшие оценки получили показатели, характеризующие критерии:

- «Открытость и доступность информации об организации» (среднее значение критерия – 72 балла, в 2018 году – 67 баллов).
- «Доступность услуг для инвалидов» (среднее значение критерия – 67 баллов, в 2018 году – 54 балла).

Диаграмма 23. Сравнение изменений оценок показателей за 2018 и 2019



Результаты оценки показывают, что обеспечение качества условий предоставления услуг инвалидам получило в 2019 году более высокие баллы по сравнению с 2018 годом: в 23,5% медицинских организациях пациенты удовлетворены доступностью услуг для инвалидов. Однако это направление, – особенно обеспечение дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации, – требует от медицинских организаций соответствующих комплексных решений для его развития и совершенствования.

Важно также отметить недостаточное использование медицинскими организациями дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг. На официальных сайтах организаций баннер со ссылкой на анкету по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями, форма для подачи электронного обращения часто отсутствуют или находятся в «невидимом» для пациента разделе. Очевидно, что необходимо шире использовать цифровые технологии для повышения качества условий оказания услуг населению и общей осведомленности о возможностях профилактики и лечения заболеваний.

Официальные сайты санаторно-курортных организаций, как и в 2018 году, не предоставляют получателям услуг информацию в полном объеме, установленном нормативными правовыми актами.

В настоящее время затрудняют объективно и в полном объеме проводить работу расчетные показатели:

1. «Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах,

перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации» оцениваются по наличию, отсутствию информации.

- Пункт 23. Расчетный показатель «О правах граждан в сфере охраны здоровья».

Нет понимания, какой объем информации и в соответствии с какими нормативными актами должен присутствовать на сайте (стендах) медицинской организации. Нет разъяснений о конкретном объеме необходимой к контролю информации.

Члены Общественного совета отмечают целесообразность централизованного изготовления во всех субъектах инфографики, включающей в себя сведения об объемах и возможностях получения информации на сайтах и стендах в медицинских организациях.

2. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"

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

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

Нет понимания, как оценивать показатель, если места выделены, но с нарушением федеральных нормативов.

- Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами.

Нет понимания, как оценивать показатель, если пандус в наличии, но изготовлен с нарушением федеральных нормативов.

На основании полученных результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, учредителем которых является Российская Федерация, **предлагается:**

1. Министерству здравоохранения Российской Федерации:

1.1. Довести информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями до руководителей федеральных органов исполнительной власти, в ведении которых находятся медицинские организации, и руководителей медицинских организаций.

1.2. При формировании планов по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в подведомственных организациях, оказать содействие по оборудованию территорий, прилегающих к организациям, и их помещений с учетом доступности для инвалидов.

1.3. Разработать для медицинских организаций единый стандарт предоставления информации на сайтах организации согласно нормативно правовым актам и потребностям получателей медицинских услуг.

1.4. Разработать инфографику, включающую в себя сведения об объемах и возможностях получения бесплатной медицинской помощи на сайтах и стендах в медицинских организациях.

1.5. Провести работу по совершенствованию портала «Мониторинг независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями» (далее - портал) с учетом создания возможности по проведению сравнительного анализа индикаторов показателей критериев независимой оценки, а также сравнительного анализа по типам и ведомственной принадлежности медицинских организаций. Рассмотреть вопрос согласования Технического задания по внесению изменений в работу портала с членами Общественного совета.

2. Руководителям медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг:

2.1. Сформировать планы по устранению замечаний, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг, по критериям:

2.1.1. Открытость и доступность информации об организации

- провести внутренний аудит (технический и содержательный) своих официальных сайтов, доработать их с учетом общих замечаний, выявленных в ходе независимой оценки, и привести информацию в соответствие с требованиями приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»;
- назначить ответственного за размещение информации и ее полноту, актуальность, достоверность на официальном сайте и информационных стендах в помещениях медицинских организаций;
- расширять информационное поле для пациентов, обеспечив доступность документов, регламентирующих деятельность организации, информации об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, о медицинских работниках, порядке и условиях оказания платных медицинских услуг;
- обеспечить оперативные способы обратной связи с пациентами: форму для подачи электронного обращения (жалобы, предложения, благодарности); раздел «Часто задаваемые вопросы») и техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве

условий их оказания (анкета для опроса граждан) на официальном сайте;

- обеспечить работоспособность версии сайта для слабовидящих;
- внедрить на сайте организации алгоритм «умного» поиска, который распознает общепринятые запросы пациентов и выдает быстрый ответ;
- обеспечить удобную навигацию по сайту, его доступность неограниченному кругу лиц 24/7, наглядность, простоту и понятность представленной информации.

2.1.2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

- обеспечить соблюдение установленных сроков (времени) ожидания и своевременность предоставления медицинских услуг;
- принять меры по созданию в помещениях организации комфортных условий оказания услуг: гардеробов, зон ожидания, питьевой воды, санитарно-гигиенических помещений и др.;
- разработать алгоритмы регулирования потоков пациентов;
- организовать обучение медицинских работников приемам оптимизации работы с пациентами;
- организовать обучение работников, обеспечивающих первичный контакт с пациентами, по вопросам организации и порядков оказания медицинской помощи, обеспечения прав граждан на бесплатную медицинскую помощь;
- обеспечить электронную запись на прием к специалистам и диагностические исследования.

2.1.3. Доступность услуг для инвалидов

- разработать паспорт доступности для инвалидов медицинской организации и предоставляемых услуг;
- провести мероприятия по обеспечению входных групп пандусами/подъемными платформами, выделению стоянок для автотранспортных средств инвалидов, адаптивному лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличию сменных кресел-колясок, доступности специально оборудованных санитарно-гигиенических комнат;
- организовать инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов медицинской организации и предоставляемых услуг.

2.1.4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

- назначить лицо, ответственное за коммуникацию с пациентами и разрешение конфликтных ситуаций;
- обеспечить регулярный аудит работы регистратуры (подразделений первичного контакта с пациентами);

- обеспечить на постоянной основе повышение квалификации специалистов по вопросам профессиональной этики и деонтологии;
- организовать на постоянной основе обучение специалистов по вопросам взаимодействия с пациентами и их родственниками, предотвращения конфликтных ситуаций («Управление потоками пациентов, информирование пациентов», «Управление конфликтами в медицинской организации, создание бесконфликтной среды» и др.);
- разработать порядок маршрутизации пациента при возникновении конфликтной ситуации, порядок рассмотрения и принятия решений по обращениям пациентов.

2.1.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

- разработать логику движения пациентов и систему навигации по территории медицинской организации и ее помещениям,
- представить систему навигации в форме, понятной для восприятия пациентами разного возраста.