



**Бюджетное научное учреждение Республики Калмыкия
«Институт комплексных исследований аридных территорий»
(БНУ РК «ИКИАТ»)**

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о результатах проведения независимой оценки
качества условий оказания медицинских услуг в
АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»**

**г. Элиста
2026**

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	8
II. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ.....	11
2.1. Результаты опроса мнения получателей о качестве условий оказания услуг в амбулаторных условиях.....	11
2.2. Результаты мониторинга соответствия условий оказания медицинских услуг в АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника» требованиям, установленным нормативными правовыми актами.....	23
2.3 . Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в медицинской организации	37
2.4 . Рекомендации по улучшению качества условий оказания медицинских услуг.....	50
2.5. Ранжированные итоговые рейтинги медицинских организаций	51
III. ПРИЛОЖЕНИЕ.....	59
3.1. Расчеты показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания медицинских услуг	59
3.2. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ.....	79

ВВЕДЕНИЕ

В соответствии со статьей 79.1 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также в рамках Договора от 07.11.2025 года № 81 между Министерством здравоохранения Республики Калмыкия и БНУ РК «Институт комплексных исследований аридных территорий» (БНУ РК «ИКИАТ») сотрудниками отдела социологических исследований БНУ РК «ИКИАТ» в период с 07.11.2025 года по 31.03.2026 года проведена независимая оценка качества (НОК) условий оказания медицинских услуг организациями, работающими в сфере здравоохранения Республики Калмыкия.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями здравоохранения проводилась в соответствии с требованиями:

- Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федерального закона 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»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 12 апреля 2013 г. № 329 «О типовой форме трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 № 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»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими

организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2022 г. № 2497 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2024 год и на плановый период 2024 и 2025 годов»;

- Постановления Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2024 г. № 1940 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2025 год и на плановый период 2026 и 2027 годов»;

- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»;

- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 января 2020 г. № 52 «О внесении изменений в приложение № 1 и 2 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»;

- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 17 марта 2023 г. № 115 «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями»;

- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»;

- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 196н «Об утверждении положения об Общественном совета при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями»;
- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 197н «Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг»;
- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 марта 2016 г. № 197 «Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;
- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 марта 2025 года № 118н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий 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»;
- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 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»;

- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27.10.2023 № 777н «О внесении изменений в Методику 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, утвержденную приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н»;

- Приказа Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «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».

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1.1. Объект, цели и задачи исследования.

Объект исследования — АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»

Цели исследования:

- оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Калмыкия;
- предоставление получателям медицинских услуг информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями;
- повышение медицинскими организациями качества реализуемой деятельности.

Задачи исследования:

- выявление соответствия действительных условий предоставления услуг критериям оценки качества предоставления услуг в сфере здравоохранения;
- выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в медицинских организациях.

1.2. Критерии независимой оценки учреждений:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе гражданами с ограниченными возможностями здоровья;
- время ожидания в очереди при получении услуги;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;
- степень удовлетворенности качеством обслуживания в учреждениях здравоохранения.

1.3. Методика исследования.

Для проведения настоящего исследования был выбран комплекс

методов исследования. Источниками и методами сбора информации о качестве условий оказания услуг являются:

- анализ официального сайта медицинской организации в информационно коммуникационной сети «Интернет» (исследование Интернет–сайтов организаций осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web–ресурса каждой организации, с выявлением и фиксацией наличия, полноты, актуальности, понятности и доступности необходимой для граждан информации;

- включенное наблюдение, посещение организации;
- опрос получателей услуг - анкетирование лиц, обратившихся в изучаемые учреждения здравоохранения. Сбор мнений получателей услуг производился по стандартизированным анкетам (утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 № 442) для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями здравоохранения в амбулаторных условиях и в стационарных условиях).

Для реализации поставленных задач использовался исследовательский инструментарий, а именно была разработана и утверждена анкета для проведения опроса населения, листы наблюдения (Рабочие карты) в медицинских учреждениях.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг в медицинских организациях используется общедоступная информация о медицинских организациях, размещаемая в форме открытых данных.

Опрос получателей услуг проводился в форме электронного формализованного анкетирования.

Генеральная совокупность массового опроса составила 117 519 человек, выборочная — 600 человек.

1.4. Порядок анализа и интерпретации результатов независимой оценки.

Обработанные данные представлены в виде отчета по каждой организации. Каждая организация по совокупности оценок показателей получает свою оценку коэффициентов.

1.5. Порядок проведения рейтингования качества работы организаций.

Рейтинги организаций формируются в соответствии с Перечнем исследованных организаций. Формирование рейтингов осуществляется для однородных групп: учитывалась специфика функционирования организации (организации, обслуживающие особые группы клиентов, предоставление услуг происходит в условиях стационара, на дому или полустационарной формы оказания услуг). Однако в данном случае количество учреждений ограничено, поэтому составлены индивидуальный и общий рейтинги для исследуемых учреждений. Блоки имеют разное максимальное количество баллов в зависимости от их общественной значимости. Организации получают свою оценку по каждому из блоков, баллы суммируются. На основе количества полученных баллов составляется сводный рейтинг организаций.

II. РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. Результаты опроса мнения получателей о качестве условий оказания услуг в амбулаторных условиях

Независимая оценка качества условий оказания медицинских услуг была проведена в отношении АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника».

Генеральной совокупностью исследования является общая численность получателей услуг в медицинских организациях, подлежащих в 2025 году НОК, в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества (в 2024 году). В настоящем исследовании генеральная совокупность составила 117 519 человек (таблица 1).

Таблица 1

Количество получателей услуг в 2024 году, человек

№ п/п	Медицинская организация	Условия			ИТОГО
		амбулаторные	стационарные	скорая помощь	
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	117 519	-	-	117 519

Открытость и доступность информации о медицинской организации

С целью выявления открытости и оценки информационной доступности АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника» респондентам-пациентам были заданы определенные вопросы.

Большинство пациентов (72,5%) ознакомилось с доступной информацией благодаря её наглядному представлению, удобству расположения и личной заинтересованности. Оставшиеся 27,5% предпочли не изучать материал либо из-за недостатка времени, низкой потребности в

дополнительной информации или недостаточной заметности информационных ресурсов (см. рис.1).

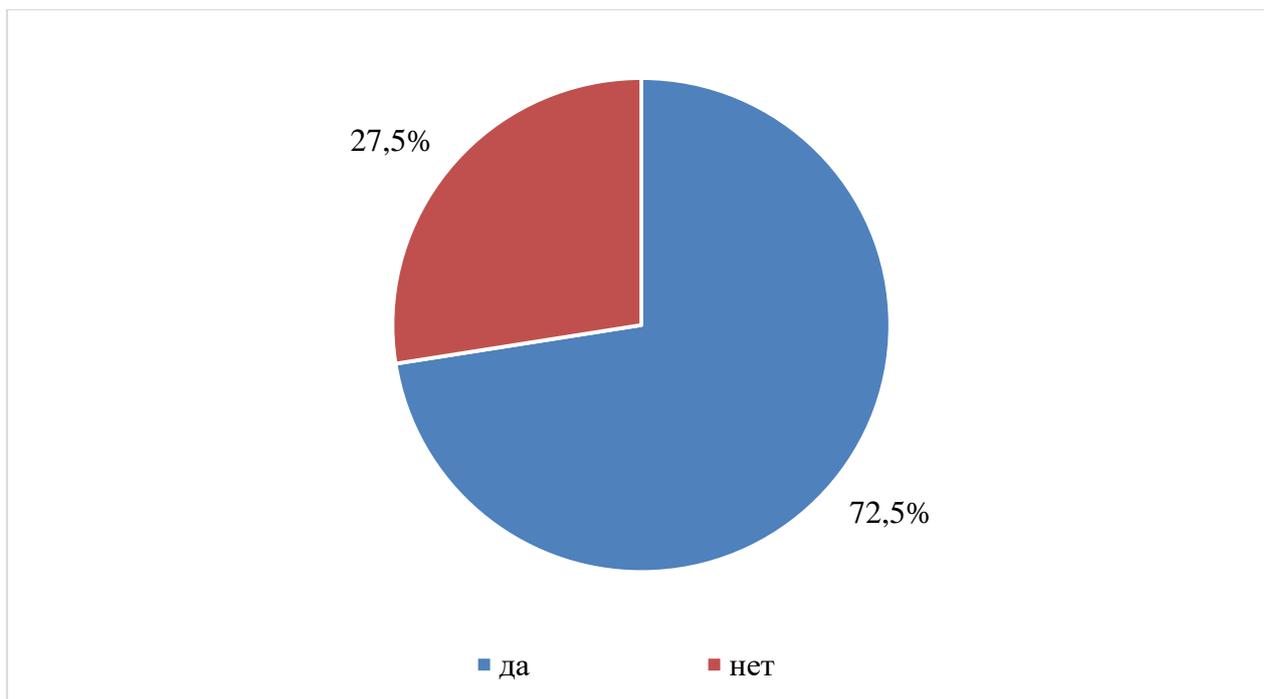


Рисунок 1. Обращение пациентов к информации, размещенной в медицинском учреждении, в%

Все пациенты (100%), воспользовавшиеся размещёнными в клинике материалами, высоко оценили качество и полноту информации на стендах.

Перед посещением стоматологической поликлиники около четверти респондентов (25,5%) не пользовались официальным сайтом учреждения, тогда как подавляющее большинство (74,5%) предварительно знакомилась с ним (см. рис.2).

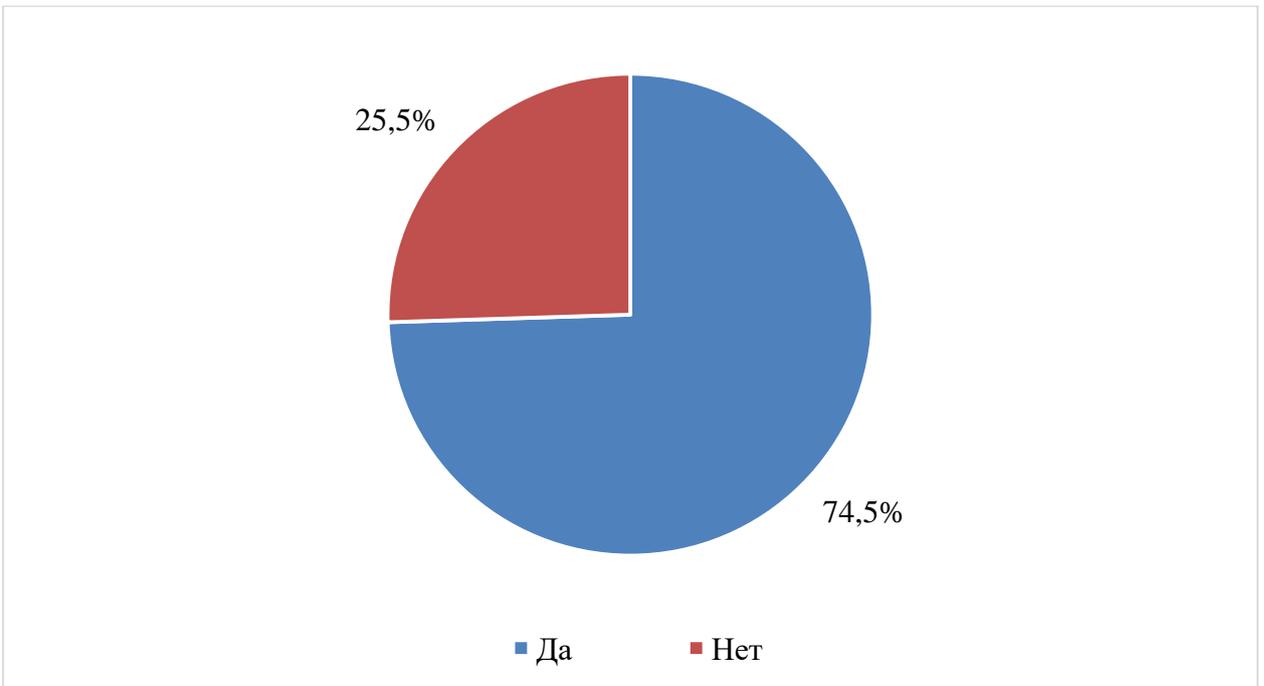


Рисунок 2. Обращение пациентов к информации, размещенной на официальном сайте медицинского учреждения, в%

Из числа тех, кто посещал сайт, все (100,0%) удовлетворены качеством и полнотой информации, представленной на официальном сайте.

Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

Для предоставления медицинских услуг гражданам должны быть созданы определенные условия, важны техническая оснащенность медицинских учреждений, комфортность помещений, в которых пациенты получают медицинскую помощь и своевременность проведения диагностических исследований.

Далее представлены результаты ответов пациентов на вопрос, к какому специалисту они обратились (см. рис. 3).

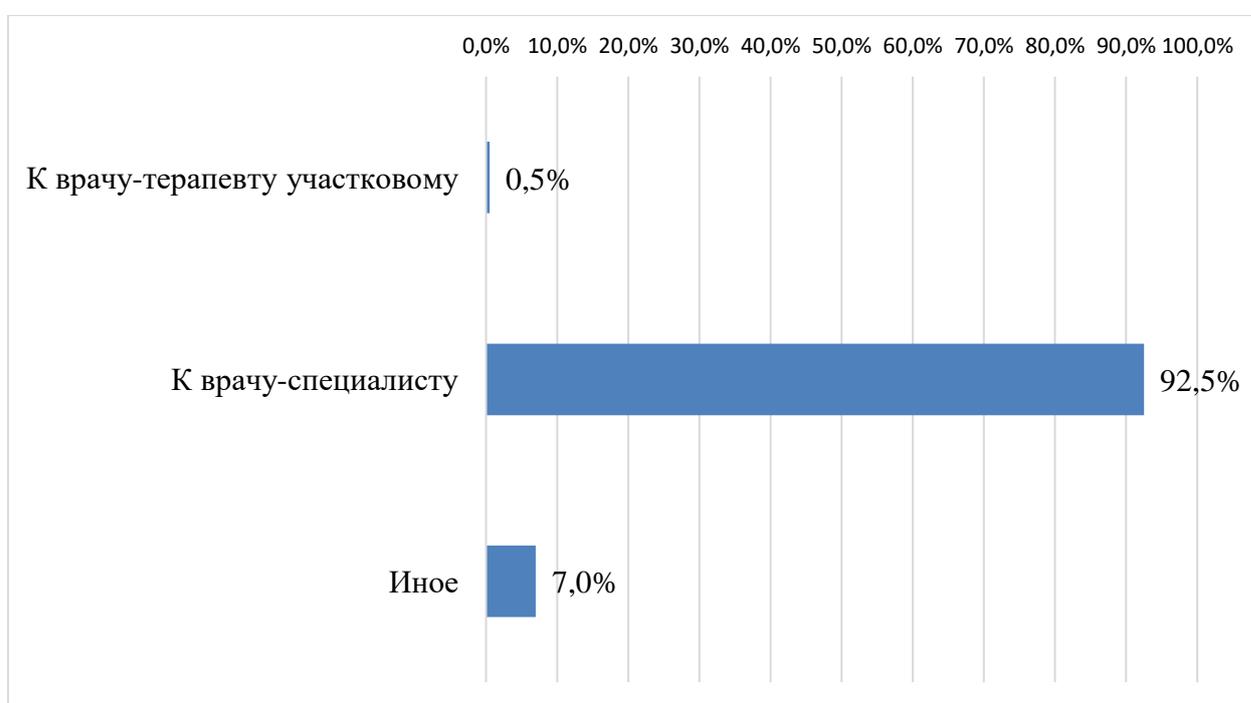


Рисунок 3. Профиль специалистов, к которым обращались пациенты, в%

Почти все участники опроса (92,5%) обращались к врачам-специалистам узкого профиля, лишь незначительная доля (0,5%) посетила участкового терапевта, остальные 7% отметили посещение диспансеризации, профилактических осмотров и прочие медицинские мероприятия.

На вопрос: «Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?» все респонденты ответили положительно. Это означает, что каждый респондент получил талон с указанным временем

приёма и фамилией, именем, отчеством врача при первом обращении в АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника», что свидетельствует о высоком уровне организации медицинской системы и эффективности процесса взаимодействия пациентов с медицинским учреждением.

В рамках независимой оценки было важно знать, каким способом жители республики записывались на прием к врачу (см.рис.4).

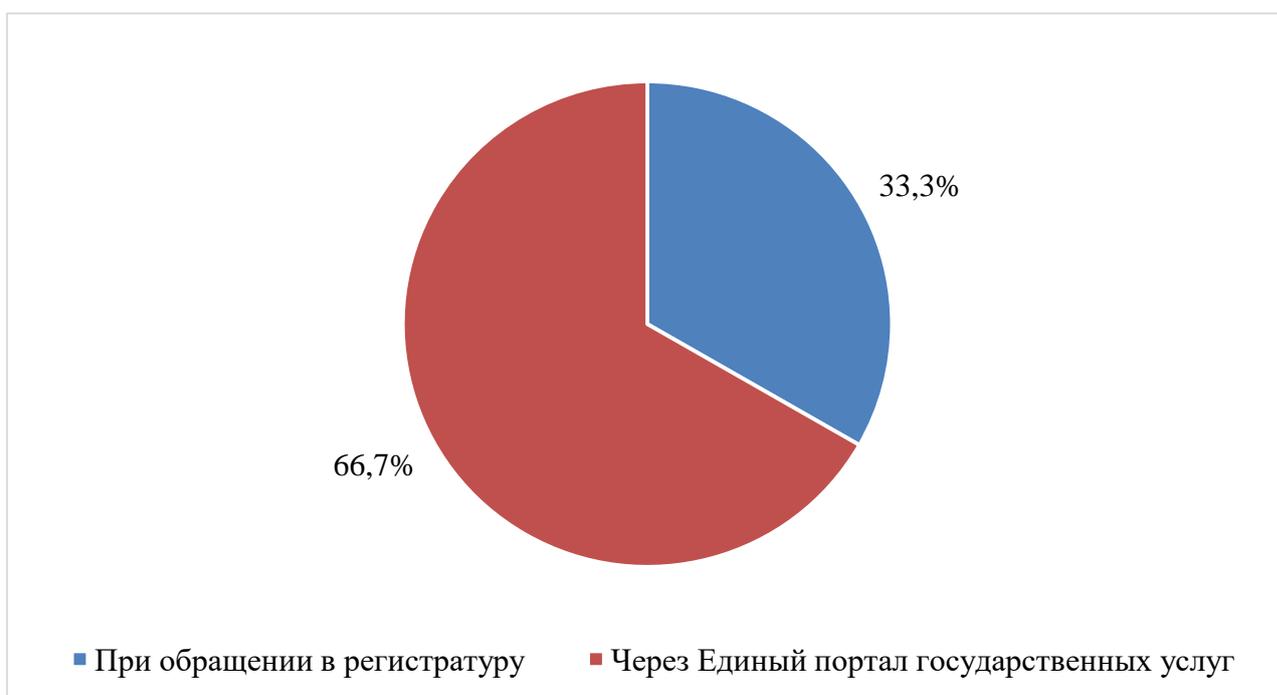


Рисунок 4. Способы записи на прием к врачу, в %

Такая статистика записей на приём отражает предпочтения пациентов и доступность разных способов регистрации. Варианты «По телефону медицинской организации» и «Единый кол-центр» не выбрал никто. Оба способа показали нулевую активность, вероятно, потому что пациенты предпочитают другие, более удобные для них варианты. Единый портал государственных услуг лидирует с долей почти две трети (66,7%) среди способов, выбранных респондентами, поскольку обеспечивает удобство удалённой записи, доступ к широкому спектру медицинских учреждений и позволяет быстро выбрать удобное время визита. При личном обращении в регистратуру на прием записались 33,3% пациентов. Несмотря на необходимость личного присутствия, этот способ остаётся востребованным

среди тех, кому важна помощь персонала или непосредственное взаимодействие. Способ «Через официальный сайт медицинской организации» показал отсутствие активности, возможно, из-за технических проблем сайта или низкой осведомлённости пользователей.

Таким образом, выбор методов зависит от удобства, доступности технологий и привычек пациентов.

Пациентам в рамках проведенного опроса были заданы уточняющие вопросы относительно назначений им диагностических исследований. Эти вопросы позволили выяснить, получили ли пациенты соответствующие направления на лабораторные анализы, инструментальные обследования и прочие виды исследований, рекомендованные врачом для постановки диагноза и последующего лечения. Результаты отражают степень удовлетворенности пациентов процессом диагностики и полноту предоставляемых медицинских услуг (см.рис.6)

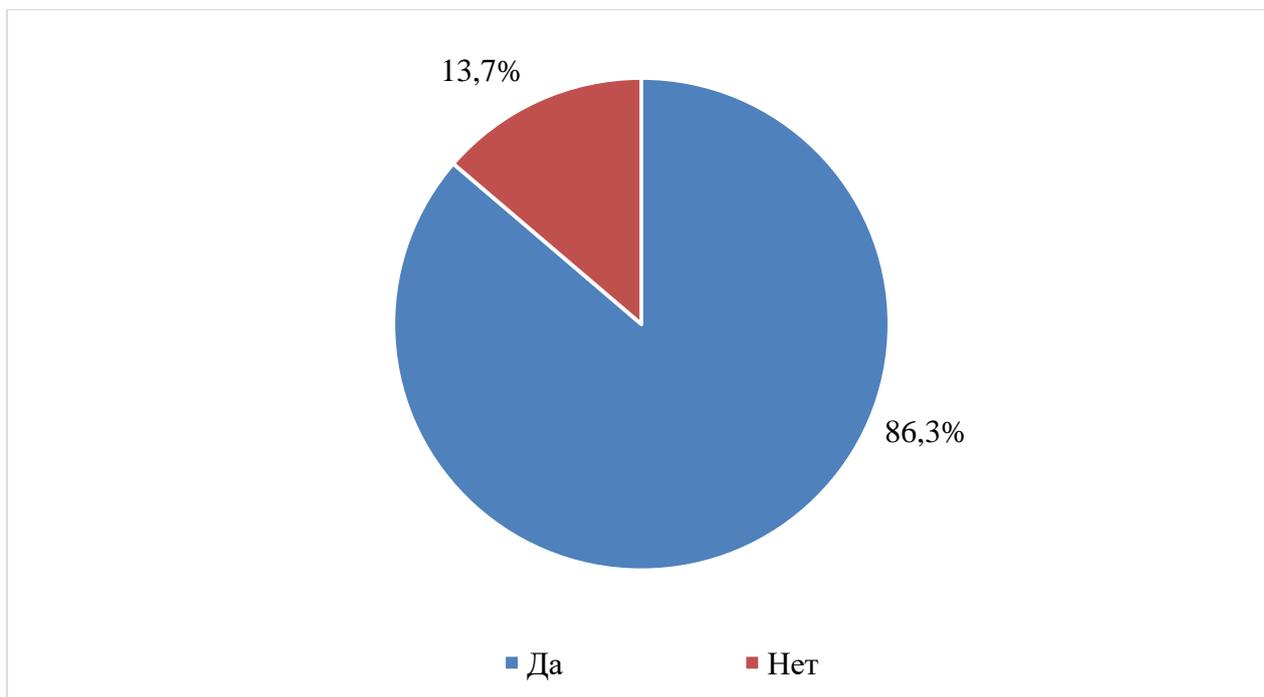


Рисунок 6. Назначались ли Вам диагностические исследования, в %

Это означает, что подавляющему большинству пациентов (почти 86,3%) были назначены необходимые диагностические исследования, тогда как небольшая доля (13,7%) ответили, что им диагностическое исследование

не назначали. Это свидетельствует о высоком уровне диагностики и внимании врачей к состоянию здоровья пациентов.

Следующий вопрос уточнял, какие именно исследования им назначались, при этом был возможен выбор всех трех видов диагностических исследований (см. рис.7).



Рисунок 7. Выбор трех видов диагностических исследований, в %

По результатам проведенного опроса установлено, что большинство опрошенных пациентов (58,9%) получили назначение на инструментальные методы диагностики. Среди них значительна доля тех, кому была назначена компьютерная томография (38,8%). Менее распространённым видом назначаемых исследований оказались лабораторные тесты, на которые направили лишь незначительную долю респондентов (2,3%).

Эти показатели свидетельствуют о преобладании высокотехнологичных методов диагностики над традиционными лабораторными анализами, что подчеркивает ориентацию медицинского учреждения на современные подходы к обследованию пациентов.

Временной показатель один из основных при оценке качества предоставления медицинских услуг. Все диагностические исследования,

назначенные пациентам в АУ РК «Стоматологическая поликлиника», были проведены в кратчайшие сроки: лабораторные и инструментальные исследования менее, чем за 7 дней, компьютерная томография – менее, чем за 15 дней. Все пациенты (100,0%), проходившие данные исследования, ответили, что они были выполнены в установленное по записи время.

Все респонденты (100%), принявшие участие в опросе, удовлетворены комфортностью условий пребывания в Республиканской стоматологической поликлинике.

Доступность услуг для инвалидов

На вопрос: «Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?» 96,7% опрошенных пациентов ответили отрицательно. 3,3% подтвердили определенную у них группу ограничения трудоспособности (см. рис. 5).

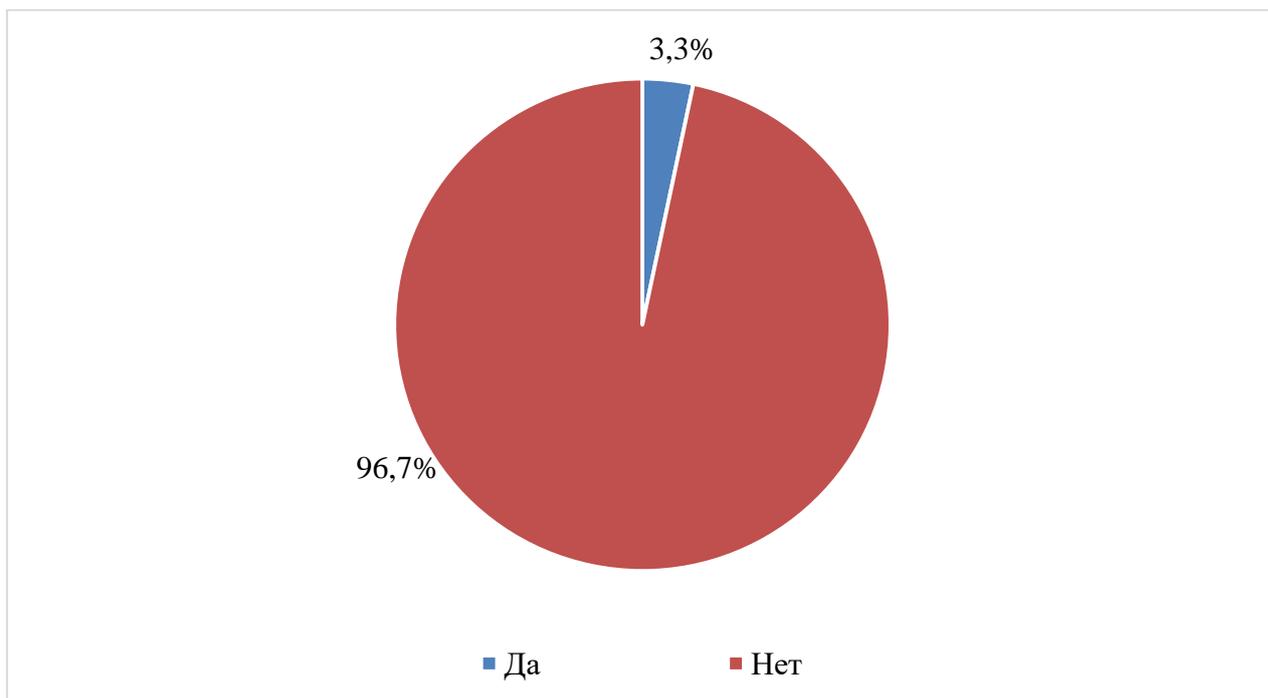


Рисунок 5. Наличие у пациентов установленной группы ограничения трудоспособности, в %

Пациенты, имеющие ограничения трудоспособности, отметили I группу инвалидности (60%) и III группу инвалидности (40%).

При посещении АУ РК «Стоматологическая поликлиника» было отмечено, что в данном медицинском учреждении созданы все необходимые условия для посещения и получения услуг пациентов с ограничениями трудоспособности, маломобильных групп населения, а именно: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, оборудование входных групп пандусами и подъемными платформами, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений, 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, наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению. Лишь нет возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В рамках исследования респондентам с ограниченными возможностями здоровья было предложено ответить на вопрос: «Медицинская организация оборудована для лиц с ограниченными возможностями здоровья?». По мнению всех ответивших (100,0%), данная медицинская организация в достаточной степени оборудована для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Люди с ограниченными возможностями здоровья положительно оценивают условия в данной поликлинике.

Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

Анализ результатов опроса выявил высокий уровень удовлетворённости пациентов качеством взаимодействия с персоналом медицинской организации. Все респонденты отметили доброжелательное отношение сотрудников, соблюдение норм этики и культуры общения, что

создаёт благоприятную атмосферу для комфортного пребывания пациентов в учреждении.

Все опрошенные пациенты (100%) удовлетворены доброжелательностью и вежливостью врачей-специалистов АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника» на всех этапах получения медицинских услуг в этом учреждении: при записи на прием к врачу, во время получения медицинской услуги и в целом при нахождении в здании стоматологической поликлиники.

Удовлетворенность условиями оказания услуг

Одним из ключевых вопросов исследования стала оценка удовлетворенности пациентов условиями оказания медицинских услуг. Этот аспект представляет особую важность, поскольку именно комфортность и удобство пребывания в медицинском учреждении, квалификация персонала, своевременность оказания помощи и общее впечатление от посещения оказывают значительное влияние на формирование положительного опыта обращения за медпомощью (см. рис 8).

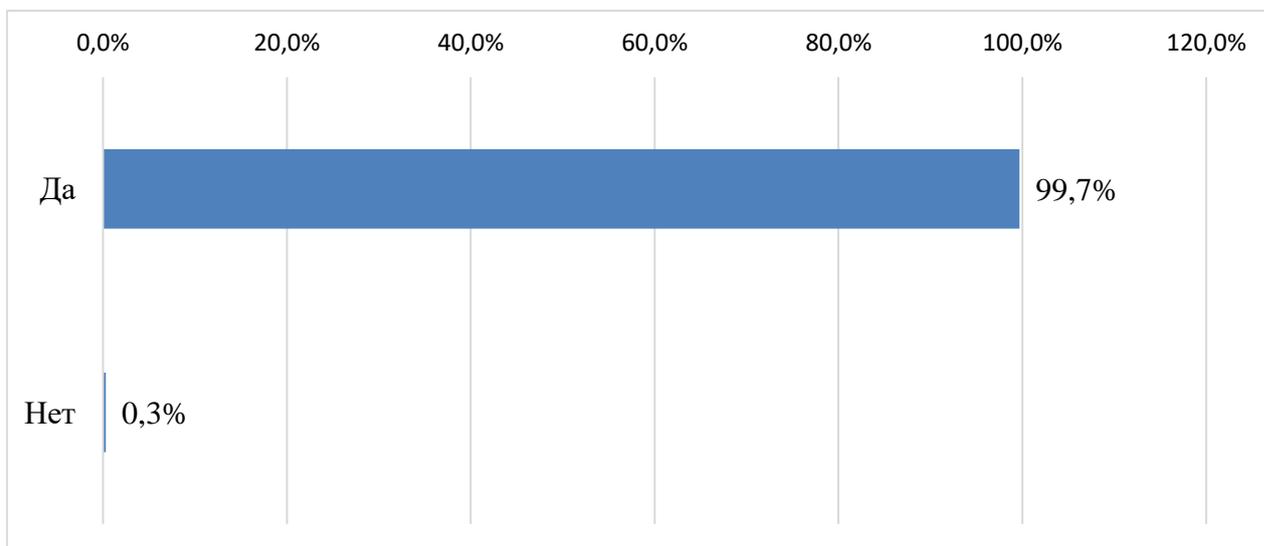


Рисунок 8. Уровень удовлетворенности пациентов условиями оказания услуг в медицинской организации, в%

Статистика показывает чрезвычайно высокую степень удовлетворенности условиями оказания медицинских услуг (99,7%) в АУ РК

«Республиканская стоматологическая поликлиника». Такое высокое значение свидетельствует о том, что медицинская организация успешно справляется с основными аспектами своей деятельности, такими как доступность услуг, комфортные условия приема и соблюдение стандартов качества. При этом даже незначительное количество неудовлетворенных клиентов (0,3%) заслуживает внимания. Причины недовольства могут варьироваться от субъективных факторов (например, ожидание дольше обычного) до объективных проблем (недостаточная информация о лечении, неудобство размещения). Важно понимать, что любая обратная связь полезна для улучшения сервиса и повышения общего уровня удовлетворенности.

Информацию об уровне удовлетворенности пациентов навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.) можно увидеть на рис. 9.

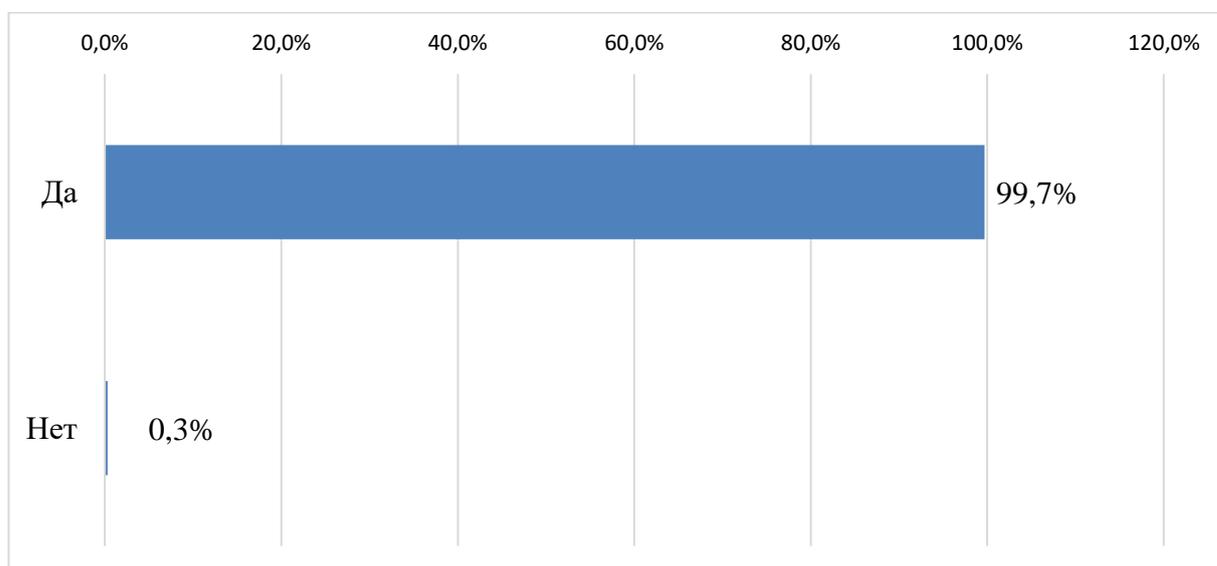


Рисунок 9. Уровень удовлетворенности пациентов навигацией внутри медицинской организации, в %

Большинство участников опроса (99,7%) подтвердили свою удовлетворённость уровнем навигации внутри медицинской организации. Однако небольшая группа респондентов (0,3%) отметила трудности в ориентировании и неудобства, связанные с организацией пространства.

Данный показатель свидетельствует о высоком качестве внутренней инфраструктуры и удобстве расположения подразделений, однако требует детального рассмотрения отдельных случаев негативных отзывов для устранения возможных недостатков.

На вопрос «Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи?» были получены следующие ответы (см. рис 10).

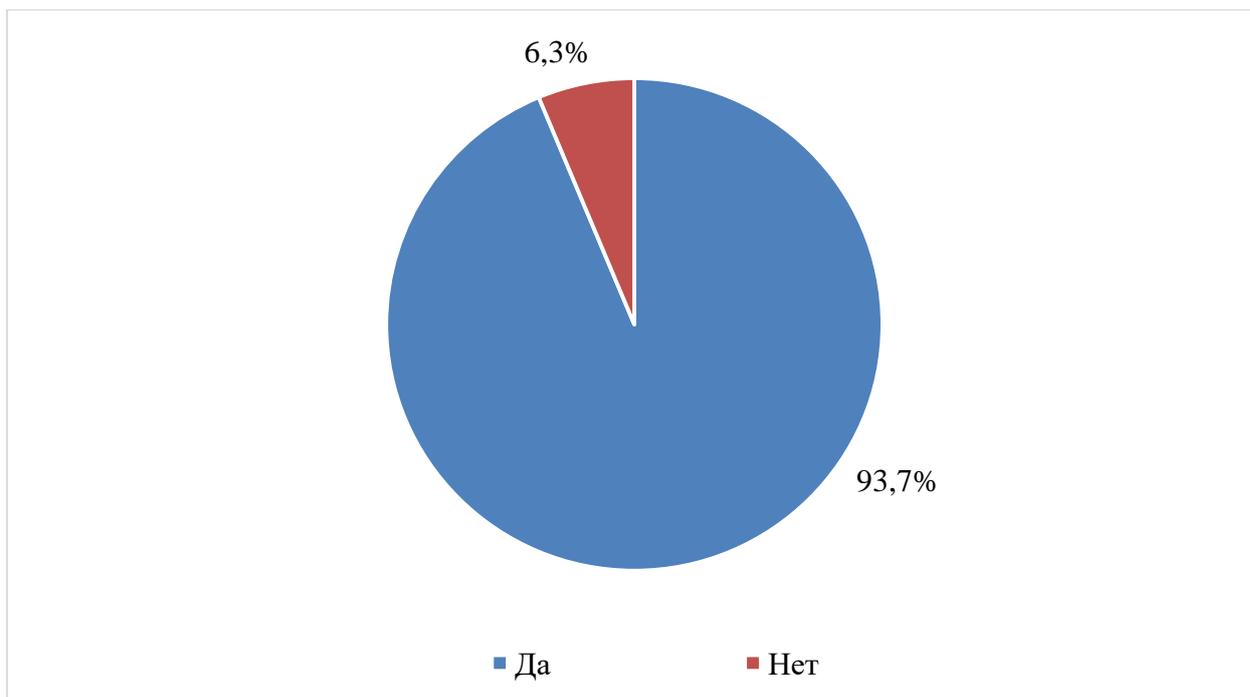


Рисунок 10. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для получения медицинской помощи, в %

Большинство участников опроса (93,7%) дали утвердительный ответ, а остальные (6,3%) не советовали бы данную организацию. Тем не менее, наличие небольшого процента отрицательных отзывов также важно учитывать. Возможно, некоторые пациенты столкнулись с проблемами обслуживания, недостаточной квалификацией отдельных специалистов или иными факторами, негативно повлиявшими на восприятие качества оказания медицинской помощи.

2.2. Результаты мониторинга соответствия условий оказания медицинских услуг в АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника» требованиям, установленным нормативными правовыми актами

Рабочая карта № 1

Критерий «Открытость и доступность информации о медицинской организации»

Наименование организации: Автономное учреждение Республики Калмыкия «Республиканская стоматологическая поликлиника»

358000, Республика Калмыкия, город Элиста, улица М. Горького, д. 14

Дата проведения наблюдения: 14.01.2026

Ф.И.О. эксперта: Убушиева О.А.

1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами

I. Общая информация о медицинской организации			В помеще нии	ссылка на фото	на сайте	ссылка на сайт
1		Полное наименование	✓	https://clck.ru/3RNbeq	✓	http://aurkrsp.ru/
2		Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)	✓	https://clck.ru/3RSpсF	✓	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/contact
3		Почтовый адрес	✓	https://clck.ru/3RSpсF	✓	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/contact
4		Дата государственной регистрации	✓	https://clck.ru/3RSppW	✓	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/about
5		Сведения об учредителе (учредителях)	✓	https://clck.ru/3RSppW	✓	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/about
6		Структура	✓	https://clck.ru/3RSqEj	✓	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/struktura

7		Органы управления	V	https://clck.ru/3RSpiV	V	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/struktura
8		Вакантные должности	-	-	V	http://aurkrsp.ru/index.php/vacancy
9		Режим работы	V	https://clck.ru/3RSpcF	V	http://aurkrsp.ru/index.php/raspisanie-raboty
10		График работы	V	https://clck.ru/3RSpcF	V	http://aurkrsp.ru/index.php/raspisanie-raboty http://aurkrsp.ru/index.php/patients
11		Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг	V	https://clck.ru/3RSpsR	V	http://aurkrsp.ru/index.php/patsientam/11-pravila-vnutrennego-rasporyadka
12		Контактные телефоны	V	https://clck.ru/3RSqSz	V	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/contact
13		Номера телефонов справочных служб	V	https://clck.ru/3RSqSz	V	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/contact
14		Адреса электронной почты	V	https://clck.ru/3RSqSz	V	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/contact
15		График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:	V	https://clck.ru/3RSpuK	V	http://aurkrsp.ru/index.php/patients
	15.1.	Телефона	V	https://clck.ru/3RSpuK	V	http://aurkrsp.ru/index.php/patients

	15.2.	Адреса электронной почты	V	https://clk.ru/3RSpuk	V	http://aurkrsp.ru/index.php/patients
16		Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	V	https://clk.ru/3RSpiV	V	http://aurkrsp.ru/index.php/control
	16.1.	Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	V	https://clk.ru/3RSpiV	V	http://aurkrsp.ru/index.php/control
17		Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	V	https://clk.ru/3RSpiV	V	http://aurkrsp.ru/index.php/control
	17.1.	Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	V	https://clk.ru/3RSpiV	V	http://aurkrsp.ru/index.php/control
18		Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	V	https://clk.ru/3RSpiV	V	http://aurkrsp.ru/index.php/control
	18.1.	Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	V	https://clk.ru/3RSpiV	V	http://aurkrsp.ru/index.php/control
19		Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию	V	https://clk.ru/3RSq4A https://clk.ru/3RSpiV	V	http://aurkrsp.ru/index.php/strah
20		Отзывы потребителей услуг	V	https://clk.ru/3RSp eo	V	http://aurkrsp.ru/index.php/reviews
II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации						
21		О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:	V	https://clk.ru/3RSp pW	V	http://aurkrsp.ru/attachments/article/6/License.pdf

21.1.	Электронного образа документов (для помещений – копии документов)	V	https://clck.ru/3RSp pW	V	http://aurkrsp.ru/attachments/article/6/License.pdf
22	О видах медицинской помощи	V	https://clck.ru/3RSq Yq	V	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/svedeniya-o-meditsinskoj-deyatelnosti
23	О правах граждан в сфере охраны здоровья	V	https://clck.ru/3RSq Yq	V	http://aurkrsp.ru/index.php/patsientam/1_2-prava-i-obyazannosti-grazhdan-v-sfere-okhrany-zdorovya
24	Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	V	https://clck.ru/3RSq Yq	V	http://aurkrsp.ru/index.php/patsientam/1_2-prava-i-obyazannosti-grazhdan-v-sfere-okhrany-zdorovya
25	О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения	V	https://clck.ru/3RSp nJ	V	http://aurkrsp.ru/index.php/medicament
26	О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей	V	https://clck.ru/3RSp nJ	V	http://aurkrsp.ru/index.php/medicament

27	О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций	V	https://clck.ru/3RSpnJ	V	http://aurkrsp.ru/index.php/medicament
28	О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой	V	https://clck.ru/3RSpnJ	V	http://aurkrsp.ru/index.php/medicament
29	О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	V	https://clck.ru/3RSpXV	V	http://aurkrsp.ru/index.php/pamyatka-dlya-grazhdan-o-garantiyakh-besplatnogo-okazaniya-meditsinskoj-pomoshchi
30	О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	V	https://clck.ru/3RSpXV	V	http://aurkrsp.ru/index.php/pamyatka-dlya-grazhdan-o-garantiyakh-besplatnogo-okazaniya-meditsinskoj-pomoshchi

31	Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	V	https://clck.ru/3RSpXV	V	http://aurkrsp.ru/index.php/pamyatka-dlya-grazhdan-o-garantiyakh-besplatnogo-okazaniya-meditsinskoj-pomoshchi
32	Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	V	https://clck.ru/3RSpXV	V	https://clck.ru/3QeoYF
33	О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	V	https://clck.ru/3RSpXV	V	https://clck.ru/3QeoYF
34	О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	V	https://clck.ru/3RSpXV	V	https://clck.ru/3QeoYF
35	О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	Вне компетенции стоматологического учреждения			
36	О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и	Вне компетенции стоматологического учреждения			

		имеющей прикрепленное население				
37		О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	Вне компетенции стоматологического учреждения			
38		Правила записи на первичный прием	V	https://clck.ru/3RSq6o	V	http://aurkrsp.ru/index.php/2-uncategorised/32-zapis
39		Правила записи на консультацию	V	https://clck.ru/3RSq6o	V	http://aurkrsp.ru/index.php/2-uncategorised/32-zapis
40		Правила записи на обследование	V	https://clck.ru/3RSq6o	V	http://aurkrsp.ru/index.php/2-uncategorised/32-zapis
41		Правила подготовки к диагностическим исследованиям	V	https://clck.ru/3RSq6o	V	http://aurkrsp.ru/index.php/2-uncategorised/32-zapis
42		Правила госпитализации	Вне компетенции стоматологического учреждения			
43		Сроки госпитализации	Вне компетенции стоматологического учреждения			
44		Правила предоставления платных медицинских услуг	V	https://clck.ru/3RSq9X	V	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/rates
45		Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты	V	https://clck.ru/3RSq9X	V	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/rates

46		Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)	V	https://clck.ru/3RSq9X	V	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/rates
47		Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	V	https://clck.ru/3RSqBX	V	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/rates
	47.1.	Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	V	https://clck.ru/3RSqBX	V	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/rates
	47.2.	Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	V	https://clck.ru/3RSqBX	V	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/rates
	47.3.	График работы	V	https://clck.ru/3RSqHA	V	http://aurkrsp.ru/index.php/o-nas/rates
III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)						
48		Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	V	https://clck.ru/3RSqEj	V	http://aurkrsp.ru/index.php/specialists
	48.1.	Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	V	https://clck.ru/3RSpGM	V	http://aurkrsp.ru/index.php/specialists
	48.2.	Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	V	https://clck.ru/3RSpGM	V	http://aurkrsp.ru/index.php/specialists
	48.3.	График работы и часы приема медицинского работника	V	https://clck.ru/3RSp	V	http://aurkrsp.ru/index.php

				gM https://clck.ru/3RSqEj		/raspisanie-raboty
--	--	--	--	---	--	------------------------------------

\

Рабочая карта № 2

Критерий «Открытость и доступность информации о медицинской организации»

Наименование организации: Автономное учреждение Республики Калмыкия
«Республиканская стоматологическая поликлиника»
358000, Республика Калмыкия, город Элиста, улица М. Горького, д. 14
Дата проведения наблюдения: 14.01.2026 г
Ф.И.О. эксперта: Убушиева О.А.

1.2. Наличие и функционирования на официальном сайте медицинской организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о	
		наличии	функционировании
Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:			
1	телефона	✓	✓
2	электронной почты	✓	✓
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы»	✓	✓
4	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией	✓	✓

Рабочая карта № 3

Критерий «Комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Наименование организации: Автономное учреждение Республики Калмыкия
«Республиканская стоматологическая поликлиника»

358000, Республика Калмыкия, город Элиста, улица М. Горького, д. 14

Дата проведения наблюдения: 14.01.2026

Ф.И.О. эксперта: Убушиева О.А.

2.1 Обеспечение в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	V https://clck.ru/3RSh6W https://clck.ru/3RSh88
2	наличие и понятность навигации внутри организации	V https://clck.ru/3RSqdG
3	наличие и доступность питьевой воды	V https://clck.ru/3RSh9n https://clck.ru/3RShBp
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	V https://clck.ru/3RShDj
5	санитарное состояние помещений организации	V https://clck.ru/3RShDj https://clck.ru/3RShFx
6	отсутствие очередей	V https://clck.ru/3RShFx

7	обеспечение лечебно-охранительного режима	V https://clck.ru/3RShN7
8	доступность записи на получение услуги:	V
	через Единый колл-центр	V
	на портале Госуслуг	V
	на портале «Калмдоктор»	V
	при обращении в медицинскую организацию (регистратуру)	V

Рабочая карта № 4

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации: Автономное учреждение Республики Калмыкия
«Республиканская стоматологическая поликлиника»
358000, Республика Калмыкия, город Элиста, улица М. Горького, д. 14
Дата проведения наблюдения: 14.01.2026
Ф.И.О. эксперта: Убушиева О.А.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	V https://clck.ru/3RSckm
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	V https://clck.ru/3RSgnT
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	V https://clck.ru/3RSgpe
4	наличие сменных кресел-колясок	V https://clck.ru/3RScea
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	V https://clck.ru/3RSciy https://clck.ru/3RScnp

3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	V https://clck.ru/3RScgi https://clck.ru/3RScqN
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	V https://clck.ru/3RScgi

3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	-
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	V http://aurkrsp.ru/
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	V
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	V https://clck.ru/3RSh2d

2.3. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в медицинской организации

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

1.1. *Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.*

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. *Максимальное количество баллов по данному критерию – 30 баллов.* Итоговые баллы по данному критерию представлены в таблице 1.

Таблица 1

Баллы по критерию 1.1

№ п/п	Медицинская организация	Информативность стендов, %	Информативность сайта, %	Итоговый балл
1	Автономное учреждение Республики Калмыкия "Республиканская стоматологическая поликлиника"	92,0	93,0	92,5

1.2. *Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета по 30 баллов присваивается за каждый функционирующий дистанционный способ. При наличии 3-х и более дистанционных способов присваивается 100 баллов. *Максимальное количество баллов по данному критерию – 30 баллов.* Итоговые баллы по данному критерию представлены в таблице 2.

Таблица 2

Баллы по критерию 1.2

№ п/п	Медицинская организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	ЧЗВ**	Анкета для опроса граждан или ссылки на нее	Итоговый балл
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	+	+	+	+	+	30

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Часто задаваемые вопросы

***Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному критерию – 40 баллов. Итоговые баллы по данному критерию представлены в таблице 3.

Таблица 3

Баллы по критерию 1.3

№ п/п	Медицинская организация	Удовлетворенность информацией размещенной на стендах, %	Удовлетворенность информацией размещенной на сайте, %	Итоговый балл
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	100,0	100,0	40

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»

2.1. *Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. Максимальное значение баллов по данному критерию – 30 баллов. Итоговые баллы представлены в таблице 4.

Таблица 4

Баллы по критерию 2.1

№ п/п	Медицинская организация	Наличие комфортной зоны ожидания	Наличие и понятность навигации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Доступность записи на получение услуги	Итоговый балл
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	+	+	+	+	+	+	+	30

2.2. *Время ожидания предоставления услуги.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия относительно своевременности предоставления услуг в медицинских организациях рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному критерию – 40 баллов. Итоговые баллы по данному критерию представлены в таблице 5.

Баллы по критерию 2.2Амбулатория

№ п/п	Медицинская организация	Среднее время ожидания предоставления услуги, %		Своевременность предоставления услуги, %	Итоговый балл
1	«Республиканская стоматологическая поликлиника»	100,0	100,0	100,0	40

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. *Максимальное количество баллов по данному критерию – 30 баллов.* Итоговые баллы по данному критерию представлены в таблице 6.

Таблица 6

Баллы по критерию 2.3

№ п/п	Медицинская организация	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг организацией, %		Итоговый балл
		амбулатория	стационар	
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	100,0		30

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. *Максимальное*

значение баллов по данному критерию – 30 баллов. Итоговые баллы представлены в таблице 7.

Таблица 7

Баллы по критерию 3.1

№ п/п	Медицинская организация	Наличие пандусов	Наличие автостоянок для инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Итоговый балл
1	Автономное учреждение Республики Калмыкия "Республиканская стоматологическая поликлиника"	+	+	+	+	+	27,0

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. Максимальное значение баллов по данному критерию – 40 баллов. Итоговые баллы представлены в таблице 8.

Таблица 8

Баллы по критерию 3.2

№ п/п	Медицинская организация	Дублирование для инвалидов звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков шрифтом Брайля	Предоставление услуг сурлопереводчика	Наличие версии для инвалидов по зрению	Помощь работников по сопровождению инвалидов	Предоставление услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
1	Автономное учреждение Республики Калмыкия "Республиканская стоматологическая поликлиника"	+	+	-	+	+	+	31

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. *Максимальное количество баллов по данному критерию – 30 баллов.* Итоговые баллы по данному критерию представлены в таблице 9.

Таблица 9

Баллы по критерию 3.3

№ п/п	Медицинская организация	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов, %		Итоговый балл
		амбулатория	стационар	
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	100,0	-	30

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. *Максимальное количество баллов по данному критерию – 40 баллов.* Итоговые баллы по данному критерию представлены в таблице 10.

Баллы по критерию 4.1

№ п/п	Медицинская организация	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, %		Итоговый балл
		амбулатория	стационар	
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	100,0	-	40

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному критерию – 40 баллов. Итоговые баллы по данному критерию представлены в таблице 11.

Таблица 11

Баллы по критерию 4.2

№ п/п	Медицинская организация	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, %			Итоговый балл
		амбулатория	скорая помощь	стационар	
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	100,0	-	-	40

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному критерию – 20 баллов. Итоговые баллы по данному критерию представлены в таблице 12.

Таблица 12

Баллы по критерию 4.3

№ п/п	Медицинская организация	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников при использовании дистанционных форм взаимодействия, %		Итоговый балл
		амбулатория	стационар	
1	АУ «Республиканская стоматологическая поликлиника»	99,5	-	20

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. *Максимальное количество баллов по данному критерию – 30 баллов.* Итоговые баллы по данному критерию представлены в таблице 13.

Таблица 13

Баллы по критерию 5.1

№ п/п	Медицинская организация	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым, %		Итоговый балл
		амбулатория	стационар	
1	Автономное учреждение Республики Калмыкия "Республиканская стоматологическая поликлиника"	93,7	-	28,2

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. *Максимальное количество баллов по данному критерию – 20 баллов.* Итоговые баллы по данному критерию представлены в таблице 14.

Таблица 14

Баллы по критерию 5.2

№ п/п	Медицинская организация	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, %		Итоговый балл
		амбулатория	стационар	
1	Автономное учреждение Республики Калмыкия "Республиканская стоматологическая поликлиника"	99,7	-	20

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. Максимальное количество баллов по данному критерию – 50 баллов. Итоговые баллы по данному критерию представлены в таблице 15.

Таблица 15

Баллы по критерию 5.3

№ п/п	Медицинская организация	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации, %		Итоговый балл
		амбулатория	стационар	
1	Автономное учреждение Республики Калмыкия "Республиканская стоматологическая поликлиника"	99,7	-	50

Итоговые значения показателей независимой оценки представлены в таблице 17.

Итоговые значения показателей независимой оценки

Таблица 17

№ п/п	Наименование организации	Итоговый балл по учреждению	Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итоговый балл по критерию 1	Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итоговый балл по критерию 2	Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итоговый балл по критерию 3	Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итоговый балл по критерию 4	Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итоговый балл по критерию 5
			1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3	
			0,3	0,3	0,4		0,3	0,4	0,3		0,3	0,4	0,3		0,4	0,4	0,2		0,3	0,2	0,5	
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	97,60	27,9	30,0	40,0	97,9	30,0	40,0	30,0	100,0	30,0	32,0	30,0	92,0	40,0	40,0	20,0	100,0	28,2	20,0	50,0	98,2

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями выявлен ряд недостатков (таблица 19-22).

Таблица 19

1. Недостатки по результатам обследования информационных стендов

№ п/п	Медицинская организация	Недостатки по информационным стендам организаций
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	Отсутствуют сведения о вакантных должностях

Таблица 20

2. Недостатки, выявленные по результатам обследования условий комфортности предоставления услуг в организации

№ п/п	Медицинская организация	Недостатки по комфортности предоставления услуг
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	Не выявлены

Таблица 21

3. Недостатки, выявленные по условиям доступности услуг для инвалидов

№ п/п	Медицинская организация	Недостатки по доступности услуг для инвалидов
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	Отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

По результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проведена НОК, рассчитаны индивидуальные Показатели оценки качества условий оказания услуг каждой организации (таблица 22).

Таблица 22

Показатели оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

№ п/п	Медицинская организация	Итоговый балл по НОК
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	97,60

2.4. Рекомендации по улучшению качества условий оказания медицинских услуг

Общая оценка удовлетворенности качеством условий предоставления медицинских услуг положительная. Однако существует необходимость улучшения ситуации путем введения дополнительной профессиональной поддержки для слабослышащих и глухих пациентов, в частности — привлечения квалифицированных сурдопереводчиков.

Данная мера существенно улучшит восприятие качества обслуживания, сделает медицинскую помощь более доступной и снизит барьеры взаимодействия между врачами и пациентами.

Хотелось бы отметить, что в селе Троицкое Целинного района Республики Калмыкия, по адресу улица В. Чкалова, дом № 34, функционирует стоматологический кабинет, обеспечивающий медицинскую помощь местным жителям. Наличие такого объекта крайне важно для обеспечения доступности качественной стоматологии населению.

Наличие стоматолога позволяет оперативно решать проблемы зубочелюстной системы у жителей села, исключая необходимость длительных поездок.

Рекомендовано найти возможность для улучшения условий работы в филиале АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника» в с. Троицкое, а именно: повысить комфорт ожидания и проведения процедур путем модернизации помещения и оснащения его необходимой мебелью и техникой.

Таким образом, улучшение инфраструктуры и оборудования позволит повысить качество обслуживания и удовлетворённость пациентов, обеспечивая высокий уровень медицинского сервиса в данной местности.

2.5. Ранжированные итоговые рейтинги медицинских организаций

Таблица 2.5.1

Ранжированный итоговый рейтинг среди организаций амбулаторного обслуживания

№ п/п	Медицинская организация	Итоговый балл среди амбулаторий
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	97,02
2	БУ РК «Городовиковская районная больница»	88,44
3	БУ РК «Республиканская больница им. П.П.Жемчуева»	87,30
4	БУ РК «Ики-Бурульская районная больница»	86,40
9	БУ РК «Городская поликлиника»	85,30
	Средний балл	88,89

**Ранжированный итоговый рейтинг среди организаций
стационарного обслуживания**

№ п/п	Медицинская организация	Итоговый балл среди стационаров
1	БУ РК «Республиканская больница им. П.П.Жемчуева»	92,88
2	БУ РК «Городовиковская районная больница»	92,70
3	БУ РК «Ики-Бурульская районная больница»	91,60
	Средний балл	92,39

Ранжированный итоговый рейтинг

№ п/п	Медицинская организация	Итоговый балл по НОК
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	97,62
2	БУ РК «Республиканская больница им. П.П.Жемчуева»	88,28
3	БУ РК «Городовиковская районная больница»	87,66
4	БУ РК «Ики-Бурульская районная больница»	85,84
5	БУ РК «Городская поликлиника»	85,27
	Средний балл	88,93

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию
«Открытость и доступность информации об организации»**

№ п/п	Медицинская организация	Итоговый балл по показателю 1
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	97,9
2	БУ РК «Республиканская больница им. П.П.Жемчуева»	81,9
3	БУ РК «Городовиковская районная больница»	81,8
4	БУ РК «Городская поликлиника»	78,7
5	БУ РК «Ики-Бурульская районная больница»	77,1
	Средний балл	83,5

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию
«Комфортность условий предоставления услуг»**

№ п/п	Медицинская организация	Итоговый балл по показателю 2
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	100,0
2	БУ РК «Городская поликлиника»	95,4
3	БУ РК «Городовиковская районная больница»	93,5
4	БУ РК «Республиканская больница им. П.П.Жемчуева»	93,2
5	БУ РК «Ики-Бурульская районная больница»	93,1
	Средний балл	95,0

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию
«Доступность услуг для инвалидов»**

№ п/п	Медицинская организация	Итоговый балл по показателю 3
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	92,0
2	БУ РК «Республиканская больница им. П.П.Жемчуева»	76,6
3	БУ РК «Городовиковская районная больница»	67,9
4	БУ РК «Ики-Бурульская районная больница»	64,6
5	БУ РК «Городская поликлиника»	63,80
	Средний балл	73,0

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию
«Доброжелательность, вежливость работников учреждения»**

№ п/п	Медицинская организация	Итоговый балл по показателю 4
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	100,0
2	БУ РК «Городовиковская районная больница»	99,1
3	БУ РК «Ики-Бурульская районная больница»	98,3
4	БУ РК «Республиканская больница им. П.П.Жемчуева»	94,5
5	БУ РК «Городская поликлиника»	94,2
	Средний балл	97,2

**Ранжированный итоговый рейтинг по критерию
«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

№ п/п	Медицинская организация	Итоговый балл по показателю 5
1	АУ РК «Республиканская стоматологическая поликлиника»	98,2
2	БУ РК «Ики-Бурульская районная больница»	96,2
3	БУ РК «Городовиковская районная больница»	96,2
4	БУ РК «Республиканская больница им. П.П.Жемчуева»	95,3
5	БУ РК «Городская поликлиника»	94,3
	Средний балл	96,0

III. ПРИЛОЖЕНИЕ

3.1. Расчеты показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания медицинских услуг

Автономное учреждение Республики Калмыкия "Республиканская стоматологическая поликлиника"						
1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ						
1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами						
I. Общая информация о медицинской организации				Всего	В помещении	На сайте
1		Полное наименование		2	1	1
2		Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)		2	1	1
3		Почтовый адрес		2	1	1
4		Дата государственной регистрации		2	1	1
5		Сведения об учредителе (учредителях)		2	1	1
6		Структура		2	1	1
7		Органы управления		2	1	1
8		Вакантные должности		1		1
9		Режим работы		2	1	1
10		График работы		2	1	1
11		Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг		2	1	1
12		Контактные телефоны		2	1	1
13		Номера телефонов справочных служб		2	1	1
14		Адреса электронной почты		2	1	1

15		График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:	2	1	1
	15.1.	Телефона	2	1	1
	15.2.	Адреса электронной почты	2	1	1
16		Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	2	1	1
	16.1.	Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	2	1	1
17		Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	2	1	1
	17.1.	Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	2	1	1
18		Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	2	1	1
	18.1.	Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	2	1	1
19		Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию	2	1	1
20		Отзывы потребителей услуг	2	1	1
II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации					
21		О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:	2	1	1
	21.1.	Электронного образа документов (для помещений – копии документов)	2	1	1
22		О видах медицинской помощи	2	1	1
23		О правах граждан в сфере охраны здоровья	2	1	1
24		Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	2	1	1
25		О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения	2	1	1
26		О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей	2	1	1

27		О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций	2	1	1
28		О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой	2	1	1
29		О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	2	1	1
30		О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	2	1	1
31		Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	2	1	1
32		Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	2	1	1
33		О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	2	1	1
34		О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	2	1	1
35		О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население			

36		О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население			0
37		О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население			
38		Правила записи на первичный прием	2	1	1
39		Правила записи на консультацию	2	1	1
40		Правила записи на обследование	2	1	1
41		Правила подготовки к диагностическим исследованиям	2	1	1
42		Правила госпитализации	0	0	0
43		Сроки госпитализации	0	0	0
44		Правила предоставления платных медицинских услуг	2	1	1
45		Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты	2	1	1
46		Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)	2	1	1
47		Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	2	1	1
	47.1.	Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	2	1	1
	47.2.	Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	2	1	1
	47.3.	График работы	2	1	1
III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)					
48		Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	2	1	1
	48.1.	Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	2	1	1

	48.2	Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	2	1	1
	48.3.	График работы и часы приема медицинского работника	2	1	1
ВСЕГО			105	52	53
По форме представления информации в помещении присваиваются баллы:					
		от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз,	10	10	
		от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме,	10	10	
		от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме,	10	10	
		от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия	10	10	
ВСЕГО, макс. количество баллов - 40			40	40	
По форме представления информации на сайте присваиваются баллы:					
		от 1 до 10 баллов – удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени,	10		10
		от 1 до 10 баллов – работоспособность поиска по сайту, наглядность и и понятность представления,	10		10
		от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме,	10		10
		от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия	10		10
ВСЕГО, макс. количество баллов 40			40		40
ИТОГО			185	92	93
Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1				93	
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.1 (максимальное значение 30)				27,9	

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)

Сайт медицинской организации			Максимально возможное количество баллов	Количество баллов организации
Способы взаимодействия с получателями услуг	1	форма для подачи электронного обращения	30	30
	2	раздел «Часто задаваемые вопросы»	30	30
	3	анкета для опроса граждан	30	30
	4	возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением	30	0
По 30 баллов присваивается за каждый функционирующий дистанционный способ. При наличии 3-х и более дистанционных способов присваивается 100 баллов.			100	100
ИТОГО			100	100
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.2 (максимальное значение 30)			30	30

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

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

Вопрос анкеты	№ вопроса	%	положительных ответов	Расчет показателя	Количество баллов
Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?	6.1.	100,0	100,0	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 6 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа	100
Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?	7.1.	100,0	100,0	вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 74 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа	100
ИТОГО					200
Сумма целых чисел по вопросам 4.2 и 5.2 (делится на 2, округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.3.					100
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.3 (максимальное значение 40)					40,0

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ

2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг

	Критерий	№ вопроса		Единица измерения	Расчет показателя		Количество баллов
	обеспечение лечебно-охранительного режима	8.1.	1	Отсутствие свободных мест ожидания	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты. По каждому из условий присваивается 0 или 1 (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1)	Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 8). Полученное число умножается на 20 = количество баллов. При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 8 и 3 вопросы анкеты, равно 0, единицы не присваиваются Если количество единиц 5 и более = 100 баллов	1
		8.3.	2	Состояние гардероба			1
		8.5.	2	Состояние санитарно-гигиенических помещений в медицинской организации			1
		8.3.	2	Отсутствие питьевой воды в медицинской организации			1
		8.6.	2	Санитарное состояние помещений в медицинской организации			1
Не применяется для санаториев	доступность направления на госпитализацию (по телефону, при обращении в медицинскую организацию, электронным	3.1.	1	по телефону	При ответе «плановая» на 1 вопрос анкеты, по 1 единице присваивается за каждую возможность сообщения о дате госпитализации		0
		3.2.	2	при обращении в медицинскую организацию,			1

	уведомлением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	3.3.	3	электронным уведомлением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)			0
ИТОГО							6
<p>Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 8). Полученное число умножается на 20 = количество баллов. При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 8 и 3 вопросы анкеты, равно 0, единицы не присваиваются. Если количество единиц 5 и более = 100 баллов</p>							100
<p>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.1 (максимальное значение 30)</p>							30,00

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ

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

Критерий	Вопрос анкеты	Расчет показателя		Результат	Количество баллов
2.2.1. Время ожидания предоставления медицинских услуг	10.1.1	вычисляется средневзвешенное значение $(14*5+13*1+12*6+10*3+7*26+6*391) / (5+1+6+3+26+391) = 6,28 = 6$ (результат округляется до целого) числа	Если полученный результат: равен 14 дням – 10 баллов; 13 дней – 20 баллов; 12 дней – 40 баллов; 10 – 11 дней – 60 баллов; 7 дней и меньше – 100 баллов	6 дней	100
2.2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг	10.1.2	вычисляется средневзвешенное значение $(30*1+29*0+28*0+27*0+15*0+14*7) / (1+0+0+0+0+7) = 12,25$ (в днях) = 12 (результат округляется до целого)	Если полученный результат: равен 30 дням – 10 баллов; 29 дней – 20 баллов; 28 дней – 40 баллов; 27 – 16 дней – 60 баллов; 15 дней и меньше – 100 баллов	14 дней	100
2.2.3. Своевременность предоставления медицинских услуг	10.2	% положительных ответов	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов	100	100
ИТОГО					300
Полученные баллы складываются, их сумма делится на 3 (если респондент ответил "да" на 10 вопросов), результат округляется до целого числа = количество баллов				100	
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.1 (максимальное значение 40)				40,0	

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ**2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)**

Вопрос анкеты	№ вопроса	% положительных ответов	Расчет показателя	Количество баллов
Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	8	100	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов	100
Полученные баллы складываются, результат округляется до целого числа = количество баллов				100
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.2 (максимальное значение 30)				30

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

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

Вопрос анкеты	№ вопроса	Расчет показателя		Количество баллов
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	9.2.1.	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на вопрос анкеты 9.2: В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?	По каждому из условий присваивается 0 или 1 (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30%-1)	1
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	9.2.2.			1
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	9.2.3.			1
наличие сменных кресел-колясок	9.2.4.			1
наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	9.2.5.			1
ИТОГО				5
Количество единиц суммируется. Полученное число умножается на 20 = количество баллов				100
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.1 (максимальное значение 30)				30

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

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

	Вопрос анкеты	№ вопроса	Расчет показателя		Количество баллов
	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	9.2.6	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на вопрос анкеты 9.2: В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями? По каждому из условий присваивается 0 или 1 (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30%-1)	По каждому из условий присваивается 0 или 1 (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30%-1)	1
	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	9.2.7			1
	наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации	9.2.8			1
Не учитывается в анкетировании	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика	9.2.9			0
	наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	9.2.10			1
ИТОГО					4
Количество единиц суммируется. Полученное число умножается на 20 = количество баллов					80
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.2 (максимальное значение 40)					32

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

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

Вопрос анкеты	№ вопроса	Расчет показателя	% положительных ответов		Количество баллов
Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?	9.3.	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 9.3. вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа	100,0	Целое число = количество баллов	100
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.2 (максимальное значение 30)					

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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

Вопрос анкеты	№ вопроса	% положительных ответов	Расчет показателя		Количество баллов
Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?	3.1.1	100	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов	100
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.1 (максимальное значение 40)					40

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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

Вопрос анкеты	№ вопроса	% положительных ответов	Расчет показателя		Количество баллов
Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?	5	100	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов	Целое число = количество баллов	100
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.2 (максимальное значение 40)					40

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

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

Вопрос анкеты	№ вопроса	% положительных ответов	Расчет показателя		Количество баллов
Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) при использовании дистанционных форм взаимодействия?	14,1	99,5	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 12 (11) вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов	100
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.3 (максимальное значение 20)					20

**5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ**

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

Вопрос анкеты	№ вопроса	% положительных ответов	Расчет показателя		Количество баллов
Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?	11	93,7	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов	94
<p align="center">КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.1 (максимальное значение 30)</p>					<p align="center">28,2</p>

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Вопрос анкеты	№ вопроса	% положительных ответов	Расчет показателя		Количество баллов
Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?	12	99,7	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов	100
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.2 (максимальное значение 20)					20

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

Вопрос анкеты	№ вопроса	% положительных ответов	Расчет показателя		Количество баллов
В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?	13	99,7	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа	Целое число = количество баллов	100
КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.3 (максимальное значение 50)					50

3.2. ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

к Договору по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Республики Калмыкия

1. Общие сведения.

Наименование предмета Договора: проведение сбора, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Калмыкия (далее – организации) в соответствии с требованиями

- Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»
- Федерального закона 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»
- Постановления Правительства Российской Федерации от 12 апреля 2013 г. № 329 «О типовой форме трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»
- Постановления Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»
- Постановления Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 № 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»
- Постановления Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков,

выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

- Постановления Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203»

- Постановления Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- Постановления Правительства Российской Федерации от 29 декабря 2022 г. № 2497 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов»

- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»

- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 января 2020 г. № 52 «О внесении изменений в приложение № 1 и 2 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»

- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 17 марта 2023 г. № 115 «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями»

- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»

- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 196н «Об утверждении положения об Общественном совете при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями»

- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 197н «Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг»
- Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 марта 2016 г. №197 «Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»
- 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»
- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409)
- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 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 20.11.2018 № 52726)
- Приказа Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «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 29.07.2019 № 55422)

1.1. Заказчик услуги: Министерство здравоохранения Республики Калмыкия (далее – Министерство).

1.2. Источник финансирования: бюджет Республики Калмыкия.

1.3. Срок оказания услуги: с момента подписания до 31.03.2026 г.

2. Цели оказания услуги:

2.1. Предоставление получателям услуг информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями.

2.2. Повышение качества предоставляемых получателям услуг медицинскими организациями.

3. Задачи оказания услуги:

3.1. Выявление основных недостатков в условиях оказания услуг.

3.2. Выработка предложений по совершенствованию деятельности организаций.

3.3. Повышение уровня открытости и доступности информации о деятельности организаций.

3.4. Повышение конкурентоспособности организаций.

4. Методология выполнения работ:

4.1. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проводится на основе следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия;
- независимость мнений граждан;
- полнота информации, используемой для проведения независимой оценки;
- компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

5. Объем оказываемых услуг:

Перечень организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в 2025 году, и число респондентов — получателей услуг приведены в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию.

6. Порядок сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями:

6.1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляется по каждой организации, в отношении которой проводится независимая оценка в 2025 году, путем личного посещения подразделений организации, указанных в Приложении № 1, и в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, утвержденных приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится

независимая оценка» и указанных в Приложении № 2 к настоящему Договору.

6.2. Опрос получателей услуг проводится путем анкетирования.

6.3. Не менее чем за три дня до начала работ Исполнитель предоставляет Министерству график работ по каждой организации и согласовывает его с министерством и руководителем организации, либо другим уполномоченным лицом организации.

6.4. Порядок расчета осуществляется в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы». Порядок примерного расчета приведен в Приложениях № 3 к настоящему Техническому заданию.

7. Источники информации о качестве условий оказания услуг организациями:

7.1. Официальные сайты организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций (Рабочая карта № 1 Приложения № 4 к настоящему Техническому заданию).

7.2. Результаты изучения условий оказания услуг организациями, включающие:

– наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (Рабочая карта № 2 Приложения № 4 к настоящему Техническому заданию);

– обеспечение комфортных условий предоставления услуг (Рабочая карта № 3 Приложения № 4 к настоящему Техническому заданию);

– обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг (Рабочая карта № 4 Приложения № 4 к настоящему Техническому заданию).

7.3. Мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование). Формы анкет получателя услуг по оценке качества условий оказания услуг в организациях в амбулаторных (участковые врачи и врачи-специалисты), стационарных условиях, в санаторно-курортных организациях, приведены в Приложениях №№ 5, 6, 7 к настоящему Техническому заданию.

8. Требования к отчету Исполнителя по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями.

8.1. Исполнителем в срок до 31.03.2026г. обеспечивается заполнение рабочих карт №№ 1-4 Приложения № 4 к настоящему Техническому заданию и проведение опросов среди получателей услуг в каждой медицинской

организации Республики Калмыкия, указанной в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию.

8.2. Исполнителем в срок до 31.03.2026г. предоставляется в Министерство отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг по каждой медицинской организации Республики Калмыкия, указанной в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию, на бумажном носителе и в электронном виде в формате, обеспечивающем возможность дальнейшей обработки данных и размещения на официальном сайте организации, а также для размещения информации на сайте для публикации сведений о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

8.3. Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг должен содержать:

- перечень организаций, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг;
- результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях организаций;
- результаты обобщения информации об удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов;
- значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями (в баллах), рассчитанные в соответствии с Единым порядком 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, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- среднее значение показателя оценки качества условий оказания услуг по отрасли в целом (S отр.);
- основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг;
- выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций;
- рейтинг медицинских организаций, подлежащих НОК в 2025 г.

9. Требования к обеспечению конфиденциальности оказанных услуг.

Исполнитель обязан гарантировать конфиденциальность результатов проведенного опроса, любое их использование допускается только с согласия Министерства.

10. Услуга должна быть оказана в полном объеме с предоставлением Министерству отчетных документов, включая чек-листы (рабочие карты №№1-4) по каждой организации.

11. Контроль за работой исполнителя.

Министерство вправе в рамках контрольной проверки получить от Исполнителя копии маршрутных листов интервьюеров, копии рабочих карт №№ 1-4 Приложения № 4 к настоящему Техническому заданию по отдельным или по каждой из медицинских организаций Республики Калмыкия, указанных в Приложении № 1 к настоящему Техническому заданию.

Приложение № 1
к Техническому заданию
на оказание услуг по сбору и обобщению информации для
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями Республики Калмыкия в 2025 г.

**Перечень
медицинских организаций Республики Калмыкия, в отношении которых проводится
независимая оценка качества условий оказания медицинских услуг в 2025 году**

№ п/п	Полное наименование медицинской организации	Фактический адрес медицинской организации	Адрес официального сайта, ФИО руководителя, телефон	Амбулаторные условия	Стационарные условия	Организация скорой медицинской помощи
1	БУ РК «Городовиковская районная больница»	359050, Республика Калмыкия, г.Городовиковск, ул.Советская, 27	https://raybolgor.ru/ Босхамджиева Виктория Юрьевна, 8(84731)9-27-54	+	+	+
2	БУ РК «Ики-Бурульская районная больница»	359130, Республика Калмыкия, Ики-Бурульский район, поселок Ики-Бурул, улица Шовканова, дом 44	http://ikirb08.ru/ Бадма-Халгаева Занда Владимировна, 8 (84732) 9-11-97	+	+	+
3	Бюджетное учреждение Республики Калмыкия «Городская поликлиника»	358000, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. Ленина, 231	https://gorpol08.ru/ Бурулова Ольга Евгеньевна, 8 (84722) 4-14-98	+		
4	АУ РК "Республиканская стоматологическая поликлиника"	358000, Республика Калмыкия, г. Элиста, ул. Максима Горького, 14	http://aurkrsp.ru/ Самхаев Владислав Наранович, 8 (84722) 4-50-02	+		
5	БУ РК «Республиканская больница им. П.П. Жемчуева»	358009, Республика Калмыкия г. Элиста, ул. Пушкина 52	https://rbkalmykia.ru/ Чумпинова Саглар Юрьевна, 8 (84722) 3-62-65	+	+	+

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

✓ **Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

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

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

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

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

№ показателя	Показатели

3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений
3.2.	<p>Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>

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

№ показателя	Показатели
4.1.	<p>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)</p>

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

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

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

Порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ <i>(установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</i>	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации.
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации.
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопросы 2 и 4.
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации.
		2.2. Время ожидания предоставления услуги	Опрос потребителей услуг для выявления их

	УСЛУГ (установлен для организаций в сфере охраны здоровья, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	(среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)	мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 5.
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
		2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина	Расчетная величина значения показателя
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 6.
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной)	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов.
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов.
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 8.
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с

	<i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 9.
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 10.
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 12.
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 13.
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере охраны здоровья – удовлетворенность наличием и понятностью навигации внутри помещения; - в сфере культуры, образования, социального	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 14.

		<p><i>обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</i></p>	
		<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726. Рекомендуемый образец Анкеты для опроса получателей услуг, вопрос 15.</p>

Показатели, характеризующие

ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (П_{инф})	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.1)
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (З_{стенд})	1-100 баллов	
				- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации (<i>количество материалов/единиц информации</i>), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами (З_{сайт})	1-100 баллов	

Расчет производится в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.

$$P_{инф} = (Z_{стенд} + Z_{сайт}) / 2$$

1.1

где

Зстенд – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России;

Зсайт – количество баллов по параметру «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», рассчитанных в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России.

Для организаций охраны здоровья пример расчета размещен на официальном сайте Минздрава России в сети Интернет в разделе «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» по адресу

<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>

1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: 1) абонентского номера телефона; 2) адреса электронной почты; 3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); -4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; -5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 6) иного дистанционного способа взаимодействия.	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия <i>(от одного до трех способов)</i> - в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	0 баллов по 30 баллов за каждый способ (Т_{дист}) 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)
-----	--	-----	---	---	--	---

	услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) (П_{дист})					
$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}$						
<p>где</p> <p>T_{дист} – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);</p> <p>C_{дист} – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.</p> <p>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</p>						
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (П_{откруд}) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг (Ч_{общ})).	0,4	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (У_{стенд})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)
			1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (У_{сайт})	0-100 баллов	

$$P_{\text{откруд}} = (Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}) / (2\text{Ч}_{\text{общ}}) \times 100$$

1.3

где

$Y_{\text{стенд}}$ – число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K_1)

$$K_1 = (0,3 \times P_{\text{инф}} + 0,3 \times P_{\text{дист}} + 0,4 \times P_{\text{откруд}})$$

Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий

Показатели, характеризующие

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) ($P_{комф.усл}$)	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации социальной сферы; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.1)
				- количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) ($C_{комф.}$)	по 20 баллов за каждое условие ($T_{комф}$)	
				- наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	100 баллов	

			7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти				
$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}},$							2.1
<p>где:</p> <p>$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие)</p> <p>$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.</p> <p>При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов</p>							
2.2	Время ожидания предоставления услуги. ($P_{\text{ожид}}$)	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги ($C_{\text{ожид}}$)	<ul style="list-style-type: none"> - превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше установленного срока ожидания на 2 	<ul style="list-style-type: none"> 0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (2.2)</p>	

				дня (на 2 часа)		
				- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа)	60 баллов	
				- меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	100 баллов	
			2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.) ($C_{\text{своевр}}$)	число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно ($Y_{\text{своевр}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	

$$P_{\text{здожд}} = (C_{\text{ожид}} + C_{\text{своевр}}) / 2 = 1 / 2 \times (C_{\text{ожид}} + Y_{\text{своевр}}) / Ч_{\text{общ}} \times 100,$$

2.2зД

где

$C_{\text{ожид}}$ - среднее время ожидания (параметр 2.2.1) определяется для медицинских организаций по шкале времени ожидания в соответствии с отклонениями от срока ожидания услуги, установленного в территориальных программах государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год и на плановый период.

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги:

превышает установленный срок ожидания – 0 баллов;

равен установленному сроку ожидания – 10 баллов;

меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов;

меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов;

меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов;

меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

Отклонение от установленного срока ожидания рассчитывается на основе средневзвешенного значения времени ожидания получения услуги в соответствии с Примерным расчетом, установленным Минздравом России. Примерный расчет средневзвешенного значения времени ожидания размещен на официальном сайте Минздрава России по адресу: «Независимая оценка/Нормативно правовая база/Примерный расчет» (<https://www.rosminzdrav.ru/open/supervision/format/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-okazaniya-uslug-meditsinskimi-organizatsiyami>).

С_{своевр} - своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования).

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (П_{комфуд})	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (У_{комф}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос (Ч_{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.3)
-----	---	-----	---	--	--------------	---

$$P_{\text{комфуд}} = U_{\text{комф}} / Ч_{\text{общ}} \times 100,$$

2.3

где

У_{комф} - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 2

«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (К2)

$$K_2 = (0,3 \times P_{\text{комф.усл}} + 0,4 \times P_{\text{ожид}} + 0,3 \times P_{\text{комфуд}})$$

**Показатели, характеризующие
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей
3.1	<p>Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. (Поргдост) 	0,3	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы. 	<p>- отсутствуют условия доступности для инвалидов</p> <p>количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) (Соргдост)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие (Торгдост)</p> <p>100 баллов</p>	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.1) Единого порядка</p>

$$P_{оргдост} = T_{оргдост} \times C_{оргдост},$$

3.1

где:

T_{оргдост} – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

C_{оргдост} – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества (**P_{оргдост}**) принимает значение 100 баллов

3.2	<p>Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; 5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение 	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	<p>100 баллов</p> <p>Для расчета формула (3.2) Единого порядка</p>
				- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) (C_{услугдост})	по 20 баллов за каждое условие (T_{услугдост})	
				- наличие пяти и более условий доступности	100 баллов	

социальной сферы, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (П_{услугдост})		(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
--	--	--	--	--	--

$$P_{услугдост} = T_{услугдост} \times C_{услугдост},$$

3.2

где:

T_{услугдост} – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

C_{услугдост} – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества (**P_{услугдост}**) принимает значение 100 баллов.

3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).(П_{достуд})	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (У_{дост}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{инв})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.3)
-----	---	-----	--	---	--------------	---

$$P_{комфуд} = U_{комф} / Ч_{общ} \times 100,$$

2.3

где

$У_{\text{комф}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)

$$К3 = (0,3 \times П_{\text{оргдост}} + 0,4 \times П_{\text{услугдост}} + 0,3 \times П_{\text{достуд}})$$

Показатели, характеризующие

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) ($P_{\text{перв.конт уд}}$)	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги ($U_{\text{перв.конт}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)
$P_{\text{перв.конт уд}} = U_{\text{перв.конт}} / Ч_{\text{общ}} \times 100,$						
<p>где</p> <p>$U_{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;</p> <p>$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги ($U_{\text{оказ.услуг}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг,	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)

	непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Показ.услугуд)		услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})		
--	--	--	---	--	--	--

$$\text{Показ.услугуд} = \text{У}_{\text{оказ.услуг}} / \text{Ч}_{\text{общ}} \times 100,$$

4.2

где

У_{оказ.услуг} - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (П_{вежл.дистуд})	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (У_{вежл.дист}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (О_{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)
-----	---	-----	---	---	--------------	---

$$\text{П}_{\text{вежл.дистуд}} = \text{У}_{\text{вежл.дист}} / \text{Ч}_{\text{общ}} \times 100,$$

4.3

где

$U_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4)

$$K4 = (0,4 \times П_{\text{перв.конт уд}} + 0,4 \times П_{\text{показ.услугуд}} + 0,2 \times П_{\text{вежл.дистуд}})$$

Показатели, характеризующие УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). ($П_{\text{реком}}$)	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) ($U_{\text{реком}}$), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты ($Ч_{\text{общ}}$)	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)
$П_{\text{реком}} = U_{\text{реком}} / Ч_{\text{общ}} \times 100,$						5.1
<p>где</p> <p>$U_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);</p> <p>$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.</p>						
5.2	Доля получателей услуг,	0,2	5.2.1 Удовлетворенность	число получателей услуг, удовлетворенных	0-100	100 баллов

	удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (П_{орг.услуг})		получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее)	организационными условиями предоставления услуг (У_{орг.усл}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	баллов	Для расчета формула (5.2)
--	---	--	---	--	--------	---------------------------

$$P_{\text{орг.услуг}} = U_{\text{орг.услуг}} / Ч_{\text{общ}} \times 100,$$

5.2

где

У_{орг.усл} - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (П_{уд})	0,5	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (П_{уд})	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (У_{уд}), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты (Ч_{общ})	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)
-----	---	-----	---	---	--------------	---

$$P_{\text{уд}} = U_{\text{уд}} / Ч_{\text{общ}} \times 100,$$

4.3

где

У_{уд} - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

Ч_{общ} - общее число опрошенных получателей услуг.

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K5)

$$K5=(0,3 \times \text{Преком} + 0,2 \times \text{Порг.услуг} + 0,5 \times \text{Пуд})$$

Показатель оценки качества по медицинской организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества

$$S_n = \Sigma K_{mn} / 5,$$

6

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_{mn} – значения критериев оценки в n-ой организации.

Показатель оценки качества по медицинской отрасли в субъекте Российской Федерации

$$S_{ou} = \Sigma S_{oun} / N_{ou} ,$$

7

где:

S_{ou} – показатель оценки качества по o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

S_{oun} – показатель оценки качества по n-ой организации o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации;

N_{ou} – количество организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества в o-й отрасли социальной сферы в u-м субъекте Российской Федерации.

Рабочие карты посещения медицинских организаций

Рабочая карта № 1

Критерий «Открытость и доступность информации о медицинской организации»

Наименование организации:

Дата и время проведения наблюдения _____

Ф.И.О. эксперта

1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами

I. Общая информация о медицинской организации		в помеще нии	ссылк а на фото	на сайте	ссылка на сайт
1	Полное наименование				
2	Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)				
3	Почтовый адрес				
4	Дата государственной регистрации				
5	Сведения об учредителе (учредителях)				
6	Структура				
7	Органы управления				
8	Вакантные должности				
9	Режим работы				
10	График работы				
11	Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг				
12	Контактные телефоны				
13	Номера телефонов справочных служб				
14	Адреса электронной почты				
15	График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:				
	15.1. Телефона				
	15.2. Адреса электронной почты				
16	Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в				

		сфере охраны здоровья				
	16.1.	Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья				
17		Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения				
	17.1.	Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения				
18		Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека				
	18.1.	Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека				
19		Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию				
20		Отзывы потребителей услуг				
II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации						
21		О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:				
	21.1.	Электронного образа документов (для помещений – копии документов)				
22		О видах медицинской помощи				
23		О правах граждан в сфере охраны здоровья				
24		Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья				
25		О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения				

26	О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей				
27	О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций				
28	О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой				
29	О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи				
30	О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи				

31	Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи				
32	Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи				
33	О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год				
34	О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год				
35	О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население				
36	О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население				
37	О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население				
38	Правила записи на первичный прием				

39		Правила записи на консультацию				
40		Правила записи на обследование				
41		Правила подготовки к диагностическим исследованиям				
42		Правила госпитализации				
43		Сроки госпитализации				
44		Правила предоставления платных медицинских услуг				
45		Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты				
46		Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)				
47		Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность				
	47.1.	Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)				
	47.2.	Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)				
	47.3.	График работы				
III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)						
48		Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность				
	48.1.	Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)				
	48.2	Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)				
	48.3.	График работы и часы приема медицинского работника				

ВСЕГО						
По форме представления информации в помещении присваиваются баллы:						
		от 1 до 10 баллов – доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз				
		от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме				
		от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме				
		от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия				
ВСЕГО						
По форме представления информации на сайте присваиваются баллы:						
		от 1 до 10 баллов – удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени				
		от 1 до 10 баллов – работоспособность поиска по сайту, наглядность и и понятность представления				
		от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме				
		от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия				
ВСЕГО						
ИТОГО						

Рабочая карта № 2

Критерий «Открытость и доступность информации о медицинской организации»

Наименование организации:

Дата и время проведения наблюдения: _____

Ф.И.О. эксперта

1.2. Наличие и функционирования на официальном сайте медицинской организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о	
		наличии	функциониро- вании
	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		
1	телефона		
2	электронной почты		
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы»		
4	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией		

Рабочая карта № 3

**Критерий «Комфортность условий предоставления медицинских услуг,
в том числе время ожидания предоставления услуг»**

Наименование организации:

Дата и время проведения наблюдения: _____

Ф.И.О. эксперта

**2.1 Обеспечение в медицинской организации
комфортных условий для предоставления услуг.**

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о наличии
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	
2	наличие и понятность навигации внутри организации	
3	наличие и доступность питьевой воды	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	
5	санитарное состояние помещений организации	
6	отсутствие очередей	
7	обеспечение лечебно-охранительного режима	
8	доступность записи на получение услуги:	
	через Единый колл-центр	
	через инфомат	
	на портале Госуслуг	
	на портале «Доктор 71»	
	при обращении в медицинскую организацию (регистратуру)	

Рабочая карта № 4

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование организации:

Дата и время проведения наблюдения: _____

Ф.И.О. эксперта

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1	оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	
4	наличие сменных кресел-колясок	
5	наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	

3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

№ п/п	Параметры оценки	Отметка о выполнении
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории	
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	

АНКЕТЫ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях

Наименование организации:

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

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

2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило?

- 24 часа и более
- 12 часов
- 8 часов
- 6 часов
- 3 часа
- менее 1 часа

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

- да (перейти к вопросу 3.1)
- нет (перейти к вопросу 3.2)

3.1. Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?

- по телефону медицинской организации (перейти к вопросу 3.1.1)
- по телефону Единого кол-центра (перейти к вопросу 3.1.1)
- при обращении в регистратуру (перейти к вопросу 3.1.1)
- через официальный сайт медицинской организации
- через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)

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

- да
- нет

3.2. По какой причине

- не дозвонился
- не было талонов
- не было технической возможности записаться в электронном виде
- другое

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

- 14 календарных дней и более
- 13 календарных дней
- 12 календарных дней
- 10 календарных дней
- 7 календарных дней
- менее 7 календарных дней

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

- да (перейти к вопросу 3.1а)
- нет (перейти к вопросу 3.2а)

3.1а. Вы записались на прием к врачу?

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

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

- да
- нет

3.2а. По какой причине?

- не дозвонился
- не было талонов
- не было технической возможности записаться в электронном виде
- другое

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

- да
- нет

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

- да
- нет

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

да (перейти к вопросу 6.1)

нет

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

да

нет

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

да (перейти к вопросу 7.1)

нет

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

да

нет

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

да

нет (перейти к вопросу 8.1)

8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания

наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников

состояние гардероба

отсутствие питьевой воды

отсутствие санитарно-гигиенических помещений

состояние санитарно-гигиенических помещений

санитарное состояние помещений

отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

да (перейти к вопросам 9.1 - 9.3)

нет

9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

I группа

II группа

III группа

ребенок-инвалид

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

да

нет (перейти к вопросу 9.2.1)

9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

- выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- пандусы, подъемные платформы
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование информации шрифтом Брайля
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
- сопровождающие работники
- возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому

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

- да
- нет

10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования (лабораторные исследования, инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, рентген, УЗИ, др.), компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография)?

- да (перейти к вопросу 10.1)
- нет (перейти к вопросу 11)

10.1. Вы ожидали проведения исследования:

- 14 календарных дней и более
- 13 календарных дней
- 12 календарных дней
- 10 календарных дней
- 7 календарных дней
- менее 7 календарных дней

10.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- да
- нет

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

- да
- нет

12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

- да
- нет

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

да

нет

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

нет (опрос завершен)

да (перейти к вопросу 14.1)

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

да

нет

Мы благодарим Вас за участие!

Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите: (не более 150 знаков)

**Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями
в стационарных условиях**

Наименование организации:

1. Госпитализация была:

Вопрос не относится к специализированным больницам психиатрическим, в том числе детским, и санаторно-курортным организациям.

1. Госпитализация была:
экстренная (перейти к вопросу 4)

плановая (перейти к вопросам 1.1 -1.3)

1.1 Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию

30 календарных дней и более

29 календарных дней

28 календарных дней

27 календарных дней

15 календарных дней

менее 15 календарных дней

1.2 Вы были госпитализированы в назначенный срок?

Нет (перейти к вопросу 3.2)

Да

1.3 Вам сообщили о дате госпитализации?

по телефону

при обращении в медицинскую организацию

электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

Да

Нет (перейти к вопросам 2.1)

2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания

состояние гардероба

состояние санитарно-гигиенических помещений

отсутствие питьевой воды

санитарное состояние помещений

3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?

Да

Нет

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

Да (перейти к вопросу 4.1)

Нет

4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

I группа

II группа

III группа

ребенок-инвалид

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

Да (перейти к вопросу 4.3)

Нет (перейти к вопросу 4.2.1)

4.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов

пандусы, подъемные платформы

адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы

сменные кресла-коляски

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

дублирование информации шрифтом Брайля

специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения

сопровождающие работники

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

Да

Нет

5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

Да (перейти к вопросу 5.1)

Нет

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

Да

Нет

6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

Да (перейти к вопросу 6.1)

Нет

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

Да

Нет

7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

Да

Нет (перейти к вопросу 7.1)

7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

питание

отсутствие питьевой воды

состояние санитарно-гигиенических помещений

санитарное состояние помещений

действия персонала по уходу

8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

Да

Нет

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

Да

Нет

10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно- гигиенических помещений и др.)?

Да

Нет

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

Да

Нет

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

Нет (опрос завершен)

Да (перейти к вопросу 12.1.)

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

Да

Нет

Мы благодарим Вас за участие!

Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите: (не более 150 знаков)

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями скорой
медицинской помощи

Наименование организации:

1. Вы вызывали скорую медицинскую помощь по поводу?
- состояния/заболевания, представляющего угрозу жизни пациента (нарушение сознания, дыхания, кровообращения, внезапная боль, нарушение функции какого-либо органа, кровотечение, травма, ожог)
- психического расстройства, сопровождающегося действиями пациента, представляющими непосредственную опасность для него или других лиц
- родов, угрозы прерывания беременности
- медико-санитарных последствий чрезвычайной ситуации
- другое

2. Как часто Вы вызываете скорую медицинскую помощь?

- однократно
- ежемесячно
- каждую неделю
- каждый день
- несколько раз в день

3. Вы вызывали скорую медицинскую помощь по телефону

- 03 (перейти к вопросу 3.1)
- 103 (перейти к вопросу 3.1)
- 112 (перейти к вопросу 3.1)
- медицинской организации, оказывающей скорую медицинскую помощь (перейти к вопросу 3.1)
- самостоятельно обратился в медицинскую организацию, оказывающую скорую медицинскую помощь (перейти к вопросу 4.3)

3.1. Вы дозвонились с первого раза?

- да
- нет, дозванивался 2 и более раз
- не дозвонился (опрос завершен)

4. Ваш вызов был принят, и по Вашему вызову была направлена бригада скорой медицинской помощи

- да (перейти к вопросу 4.1)
- нет (перейти к вопросу 4.2)

4.1. Время доезда бригады скорой медицинской помощи составило

- менее 10 минут
- 10 минут
- 20 минут
- более 20 минут (перейти к вопросу 4.1.1)

4.1.1. Пришлось ли Вам повторно обращаться по телефону для ускорения прибытия бригады скорой медицинской помощи

- да
 нет

4.2. Выберите Ваш вариант ответа

- Вас проконсультировали по телефону
 Ваш вызов переключили на диспетчера для записи на прием к врачу
поликлиники
 другое

4.3. Выберите Ваш вариант ответа

- Вам оказали медицинскую помощь в амбулаторных условиях
 Вас госпитализировали в медицинскую организацию
 другое

5. Вы удовлетворены отношением к Вам (доброжелательность, вежливость) медицинских работников бригады скорой медицинской помощи?

- да
 нет

6. Вы удовлетворены материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением бригады скорой медицинской помощи?

- да
 нет (перейти к вопросу 6.1)

6.1. Что именно Вас не удовлетворило?

- отсутствовало необходимое оборудование
 отсутствовали необходимые лекарственные препараты
 состояние санитарного транспорта
 другое

7. При оказании медицинской помощи бригада скорой медицинской помощи вызывала дополнительную (специализированную) бригаду скорой медицинской помощи?

- да (перейти к вопросам 7.1-7.2)
 нет

7.1. Вы удовлетворены отношением к Вам (доброжелательность, вежливость) дополнительной (специализированной) бригады скорой медицинской помощи?

- да
 нет

7.2. Вы удовлетворены материально-техническим оснащением и лекарственным обеспечением дополнительной (специализированной) бригады скорой медицинской помощи?

- да
 нет (перейти к вопросу 7.2.1)

7.2.1. Что именно Вас не удовлетворило?

- отсутствовало необходимое оборудование
 отсутствовали необходимые лекарственные препараты
 состояние санитарного транспорта
 другое

8. Бригада скорой медицинской помощи доставила Вас в стационар?

- да (опрос завершен)
 нет (перейти к вопросу 8.1)

8.1.

- медицинская помощь была оказана на месте, госпитализация не требовалась
 после оказания медицинской помощи бригадой скорой медицинской помощи была

- предложена госпитализация, но я (лицо, к которому вызывали скорую медицинскую помощь) отказался
- по моему мнению, бригада скорой медицинской помощи необоснованно отказала в госпитализации
- бригада скорой медицинской помощи не учла мое мнение (мнение лица, к которому вызывали скорую медицинскую помощь) по выбору стационара, поэтому я отказался.

Мы благодарим Вас за участие!

Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите: (не более 150 знаков)

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг в санаторно-курортных организациях

Наименование организации

1. Вы удовлетворены комфортностью условий в регистратуре?

- да
- нет (перейти к вопросам 1.1)

1.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

- состояние санитарно-гигиенических помещений
- отсутствие свободных мест ожидания
- отсутствие питьевой воды
- санитарное состояние помещений

2. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?

- да
- нет

3. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- да (перейти к вопросам 3.1 -3.3)
- нет

3.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа
- ребенок-инвалид

3.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными

возможностями?

да (перейти к вопросу 3.3)

нет (перейти к вопросу 3.2.1)

3.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов

пандусы, подъемные платформы

адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы

сменные кресла-коляски

дублирование для инвалидов по зрению и зрительной информации

дублирование информации шрифтом Брайля

специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения

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

да

Нет

4. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

да (перейти к вопросу 4.1)

нет

4.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности

медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?

да

нет

5. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте

медицинской организации?

да (перейти к вопросу 5.1)

нет

5.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности

медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

да

нет

6. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

да

нет (перейти к вопросу 6.1)

6.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

питание

отсутствие питьевой воды

состояние санитарно-гигиенических помещений

санитарное состояние помещений

действия персонала по уходу

7. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

да

нет

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

да

нет

9. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

да

нет

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

да

нет

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

нет (опрос завершен)

да (перейти к вопросу 11.1)

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

да

нет

Мы благодарим Вас за участие!

Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите свои предложения: