

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»


_____ К.Н. Кириков
МП



ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ЗДРАВООХРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
В МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ СЕМИКАРАКОРСКОГО РАЙОНА,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ЗДРАВООХРАННУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2021 году

№	Наименование организации	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов¹
1	Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная районная больница» Семикаракорского района	600	6238	9,62
2	Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника» Семикаракорского района	600	5525	10,86
	Всего:	1200	11763	

¹ Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

ПРОТОКОЛ №1
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная районная больница» Семикаракорского района

Регион: Ростовская область

Адрес: 346630, Ростовская область, Семикаракорский район, город Семикаракорск, проспект Бориса Куликова, 2

Ф.И.О. руководителя: Саргсян Шираз Вазгенович

Контактный телефон: 8 (863) 285-40-10

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

Форма обслуживания:

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	94,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	89,4 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	66,6 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	94 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93,8 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		87,6 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		2

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- режим работы;
- контактные телефоны,
- номера телефонов справочных служб
- адреса электронной почты
- полное наименование медицинской организации;
- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;
- о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;
- почтовый адрес;

- схема проезда;
- дата государственной регистрации и сведения об учредителе (учредителях);
- структура и органы управления;
- режим и график работы медицинской организации;
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
- адреса и контактные телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год;
- информация о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;
- правила предоставления платных медицинских услуг;
- перечень оказываемых платных медицинских услуг;
- цены (тарифы) на медицинские услуги (с приложением актуального прайса).
- порядок изменения и расторжения договора;

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- дата государственной регистрации
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
- страховые медицинские организации, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию
- о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- о показателях доступности и качества медицинской помощи
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- отзывы потребителей услуг

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- 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)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- режим работы.
- контактные телефоны,
- номера телефонов справочных служб
- адреса электронной почты
- полное наименование медицинской организации;
- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;
- о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;
- почтовый адрес;
- схема проезда;
- дата государственной регистрации и сведения об учредителе (учредителях);
- структура и органы управления;
- режим и график работы медицинской организации;
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
- адреса и контактные телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- порядок, объемы и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год;
- информация о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;
- правила предоставления платных медицинских услуг;
- перечень оказываемых платных медицинских услуг;

- цены (тарифы) на медицинские услуги (с приложением актуального прайса).
- порядок изменения и расторжения договора;

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования 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», в частности:

- о дате государственной регистрации
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
- о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию
- о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- о показателях доступности и качества медицинской помощи
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- об отзывах потребителей услуг

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №2
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника» Семикаракорского района
Регион: Ростовская область
Адрес: 346630, Ростовская область, Семикаракорский район, город Семикаракорск, улица А.А.Араканцева, 12
Ф.И.О. руководителя: Серов Алексей Михайлович
Контактный телефон: +7 (86356) 4-63-59
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")
Форма обслуживания:

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,2 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	51,1 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	99 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,9 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ		88,28 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО СРЕДИ ОЦЕНИВАЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ)		1

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- схема проезда;
- информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- страховые медицинские организации, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации

- о правилах и сроках госпитализации
- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций
- 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
- отзывы потребителей услуг

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- 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)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:

- схема проезда;
- информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом

исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования 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», в частности:

- о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации
- о правилах и сроках госпитализации
- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций
- 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
- об отзывах потребителей услуг

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению

Анкета получателей услуг

АНКЕТА

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

Укажите наименование организации: _____

Укажите фактический адрес организации, в которой Вы получаете услугу

1. Вы обратились в медицинскую организацию:

Возможен один вариант ответа

- | | |
|--|--|
| 1. к врачу-терапевту участковому → <u>переход к вопросу № 2</u> | 4. к врачу-специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие) → <u>переход к вопросу № 2.1</u> |
| 2. к врачу-педиатру участковому → <u>переход к вопросу № 2</u> | 5. другое (диспансеризация, профосмотр, справка, рецепт и т.д.) → <u>переход к вопросу № 2.1</u> |
| 3. к врачу общей практики (семейному врачу) → <u>переход к вопросу № 2</u> | |

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

Возможен один вариант ответа

- | | |
|---|--|
| 1. 24 часа и более → <u>переход к вопросу № 3</u> | 4. 6 часов → <u>переход к вопросу № 3</u> |
| 2. 12 часов → <u>переход к вопросу № 3</u> | 5. 3 часа → <u>переход к вопросу № 3</u> |
| 3. 8 часов → <u>переход к вопросу № 3</u> | 6. менее 1 часа → <u>переход к вопросу № 3</u> |

2.1 Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило:

Возможен один вариант ответа

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

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

Возможен один вариант ответа

- | | |
|-------|---|
| 1. Да | 2. Нет → <u>переход к вопросу № 3.2</u> |
|-------|---|

3.1. Вы записались на прием к врачу: (Возможен один вариант ответа)

- по телефону медицинской организации
- по телефону Единого кол-центра
- при обращении в регистратуру
- лечащим врачом на приеме при посещении (только для вопроса № 1(4,5))
- через официальный сайт медицинской организации → переход к вопросу № 4
- через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru) → переход к вопросу № 4

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

Возможен один вариант ответа

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. Да → <u>переход к вопросу № 4</u> | 2. Нет → <u>переход к вопросу № 4</u> |
|--------------------------------------|---------------------------------------|

3.2. По какой причине?

Возможен один вариант ответа

- | | |
|--------------------|--|
| 1. не дозвонился | 3. не было технической возможности записаться в электронном виде |
| 2. не было талонов | 4. другое _____ |

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

Возможен один вариант ответа

- | | |
|-------|--------|
| 1. Да | 2. Нет |
|-------|--------|

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

Возможен один вариант ответа

- | | |
|-------|--------|
| 1. Да | 2. Нет |
|-------|--------|

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

Возможен один вариант ответа

- Нет → переход к вопросу № 7
- Да

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

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

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

Возможен один вариант ответа

1. Нет → переход к вопросу № 8
2. Да

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

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

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

Возможен один вариант ответа

1. Да → переход к вопросу № 9
2. Нет

8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

Возможно несколько вариантов ответа

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

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

Возможен один вариант ответа

1. Нет → переход к вопросу № 10
2. Да

9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

Возможен один вариант ответа

- | | |
|--------------|--------------------|
| 1. I группа | 3. III группа |
| 2. II группа | 4. ребенок-инвалид |

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

Возможен один вариант ответа

1. Да → переход к вопросу № 9.3
2. Нет

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

Возможно несколько вариантов ответа

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

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

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

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

Возможен один вариант ответа

1. Нет → переход к вопросу № 11
2. Да

10.1. Вам назначались:

1. лабораторные исследования → уточните ответ в вопросе №10.1.1.1 и №10.1.1.2

10.1.1.1. Вы ожидали проведения исследования:

Возможен один вариант ответа

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

10.1.1.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

Возможен один вариант ответа

1. Да 2. Нет

10.1. Вам назначались:

1. инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) → уточните ответ в вопросе №10.1.2.1 и №10.1.2.2

10.1.2.1. Вы ожидали проведения исследования:

Возможен один вариант ответа

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

10.1.2.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

Возможен один вариант ответа

1. Да 2. Нет

10.1. Вам назначались:

1. компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография → уточните ответ в вопросе №10.1.3.1 и №10.1.3.2

10.1.3.1. Вы ожидали проведения исследования:

Возможен один вариант ответа

1. 30 календарных дней и более 4. 27 календарных дней
2. 29 календарных дней 5. 15 календарных дней
3. 28 календарных дней 6. менее 15 календарных дней

10.1.3.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

Возможен один вариант ответа

1. Да 2. Нет

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

Возможен один вариант ответа

1. Да 2. Нет

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

Возможен один вариант ответа

1. Да 2. Нет

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

Возможен один вариант ответа

1. Да 2. Нет

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

Возможен один вариант ответа

1. Да 2. Нет

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

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

Мы благодарим Вас за Участие!

АНКЕТА
для оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями в стационарных условиях

Обведите кружком номер выбранного варианта ответа, например вот так **②**

Укажите наименование Вашей организации:

1. Госпитализация была:

Возможен один вариант ответа

1. Экстренная → переход к вопросу № 4 2. Плановая

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

Возможен один вариант ответа

1. 30 календарных дней и более 4. 27 календарных дней
2. 29 календарных дней 5. 15 календарных дней
3. 28 календарных дней 6. менее 15 календарных дней

1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

Возможен один вариант ответа

1. Да 2. Нет

1.3. Вам сообщили о дате госпитализации:

Возможен один вариант ответа

1. по телефону организацию
2. при обращении в медицинскую 3. электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

Возможен один вариант ответа

1. Да → переход к вопросу № 3 2. Нет

2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

Возможно несколько вариантов ответа

1. отсутствие свободных мест ожидания помещений
2. состояние гардероба 4. отсутствие питьевой воды
3. состояние санитарно-гигиенических 5. санитарное состояние помещений

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

Возможен один вариант ответа

1. Да 2. Нет

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

Возможен один вариант ответа

3. Нет → переход к вопросу № 5 4. Да

4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

Возможен один вариант ответа

5. I группа 7. III группа
6. II группа 8. ребенок-инвалид

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

Возможен один вариант ответа

3. Да → переход к вопросу № 4.3 4. Нет

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

Возможно несколько вариантов ответа

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

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

Возможен один вариант ответа

3. Да
4. Нет

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

Возможен один вариант ответа

3. Нет → переход к вопросу № 6
4. Да

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

Возможен один вариант ответа

3. Да
4. Нет

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

Возможен один вариант ответа

3. Нет → переход к вопросу № 7
4. Да

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

Возможен один вариант ответа

3. Да
4. Нет

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

Возможен один вариант ответа

3. Да → переход к вопросу № 8
4. Нет

7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

Возможно несколько вариантов ответа

- | | |
|---|------------------------------------|
| 9. питание | 12. санитарное состояние помещений |
| 10. отсутствие питьевой воды | 13. действия персонала по уходу |
| 11. состояние санитарно-гигиенических помещений | |

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

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

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

Возможен один вариант ответа

3. Да
4. Нет

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

Возможен один вариант ответа

3. Да 4. Нет

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

Возможен один вариант ответа

3. Да 4. Нет

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

Возможен один вариант ответа

3. Нет → **анкетирование завершено** 4. Да

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

Возможен один вариант ответа

3. Да 4. Нет

Мы благодарим Вас за Участие!