

ГУЗ «Тульский областной Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»

1. Поликлиническое отделение г. Тула, набережная Дрейера, д.14

2. Инфекционное отделение, г. Белев, ул. Мира, д.13

№	Показатели оценки качества (устанавливаются ведомственными нормативными актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти в соответствующей сфере деятельности)	Значимость показателей оценки качества	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателя в баллах	Значение показателя по результатам НОК 2020		
							Поликлиническое отделение	Инфекционное отделение	В среднем по организации
1	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы								
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).	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)	100	100	100
				- количество материалов, размещенных на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов				
			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	- отсутствует информация о деятельности организации социальной сферы на ее официальном сайте	0 баллов				
				количество материалов, размещенных на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов				
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;	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - формы для подачи электронного обращения; - раздела официального сайта «Часто	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.2)	100	100	100
				- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ				

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); 		<ul style="list-style-type: none"> задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - возможности записи на прием к врачу на официальном сайте медицинской организации (для поликлиник); - возможности сообщения о дате госпитализации электронным уведомлений (для стационаров). 	- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия	100 баллов					
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» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	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	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (1.3)	100	100	100	
			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	0-100 баллов					
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K¹)		1,0			100 баллов Для расчета K¹ пояснения в формуле 6		100	100	100	
2	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг									
2.1.	Обеспечение в организации	0,3	2.1.1. Наличие комфортных условий	- отсутствуют комфортные условия	0 баллов	100	100	100	100	

	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).		для предоставления услуг, например: - 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	- наличие каждого из комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	баллов Для расчета формула (2.1)			
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	0,4	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги 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.) ³	- превышает установленный срок ожидания - равен установленному сроку ожидания - меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) - меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) - меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) - меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока	0 баллов 10 баллов 20 баллов 40 баллов 60 баллов 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (2.2)	100	100	100
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	0,3	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы по отношению к	0-100 баллов	100 баллов Для	91,2	98	94,6

	организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).			числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос		расчета формула (2.3)			
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K²)		1,0				100 баллов Для расчета K ² пояснения в формуле 6	97	99,3	98,2
3	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов								
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - 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.	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100 баллов Для расчета формула (3.1)	40	100	70
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей,	0,4	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и	- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими - наличие каждого из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100	100 баллов Для расчета формула (3.2)	60	100	80

	<p>знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 		<p>иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. 	доступности	баллов					
3.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	0,3	3.3.1.Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов	Для расчета формула (3.3)	66,2	100	83,1
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (K³)		1,0				100 баллов	Для расчета K³ пояснения в формуле 6	55,4	100	77,7
4	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).	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 по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.1)	100	100	100
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,4	4.2.1.Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.2)	100	100	100
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	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 по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (4.3)	100	100	100
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (K⁴)		1,0				100 баллов Для расчета K⁴ пояснения в формуле 6	100	100	100
5	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).	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) по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.1)	100	100	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,2	5.2.1 Удовлетворенность 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)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.2)	100	100	100
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	0,5	5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100 баллов Для расчета формула (5.3)	100	100	100
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K⁵)		1,0				100 баллов Для расчета K⁵ пояснения в формуле 6	100	100	100
Итого показатель оценки качества по медицинской организации (S)							90,2	99,6	94,9

Основные выводы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг

1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации».

Информация на стендах в помещениях организаций, а также на официальном сайте представлена практически в полном объеме, за исключением единичных позиций (см. таблицу ниже «Информационные материалы...»). В связи с чем учреждению **рекомендовано** разместить недостающие материалы с целью приведения содержания стендов и официального сайта в соответствие с требованиями нормативных актов.

Открытостью и доступностью информации, размещенной на стендах и официальном сайте, удовлетворены все 100% респондентов.

Значения показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации, высокие и составляют:

	Поликлиническое отделение	Инфекционное отделение	В среднем по организации
Показатель 1.1	100	100	100
Показатель 1.2	100	100	100
Показатель 1.3	100	100	100
Критерий К1	100	100	100

2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг».

Практически 100% опрошенных указали, что удовлетворены комфортностью условий в поликлинике и в стационаре. Значения показателей, характеризующих комфортность предоставления услуг:

	Поликлиническое отделение	Инфекционное отделение	В среднем по организации
Показатель 2.1	100	100	100
Показатель 2.2	100	100	100
Показатель 2.3	91,2	98	94,6
Критерий К2	97	99,3	98,2

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов».

Условия доступности для инвалидов в организациях созданы не полностью. В поликлинике отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, подъемные платформы, а также не в полной мере обеспечены условия доступности для инвалидов по слуху и зрению, позволяющие им получать услуги наравне с другими. О том, что удовлетворены условиями для инвалидов, в поликлинике сообщили 66% опрошенных. В инфекционном отделении созданы все условия для людей с ограниченными возможностями. Все 100 опрошенных удовлетворены условиями, созданными в данном отделении.

. **Рекомендовано:** 1) рассмотреть возможность обеспечения в поликлинике недостающих условий доступности для инвалидов, предусмотренных программой «Доступная среда».

Значения показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов:

	Поликлиническое отделение	Инфекционное отделение	В среднем по организации
Показатель 3.1	40	100	70
Показатель 3.2	60	100	80
Показатель 3.3	66,2	100	83,1
Критерий К3	55,4	100	77,7

4. По критерию «доброжелательность и вежливость работников организации».

Доля получателей услуг, удовлетворенных вежливостью и доброжелательностью сотрудников, составляет 100% в поликлинике и в стационаре.

Значения показателей, характеризующих вежливость и доброжелательность работников:

	Поликлиническое отделение	Инфекционное отделение	В среднем по организации
Показатель 4.1	100	100	100
Показатель 4.2	100	100	100
Показатель 4.3	100	100	100
Критерий К4	100	100	100

5. По критерию «удовлетворенность условиями оказания услуг»

О том, что готовы порекомендовать медицинскую организацию другим людям, сказали 100% опрошенных.

Навигацией внутри учреждения удовлетворены 100% респондентов в поликлинике и в стационаре.

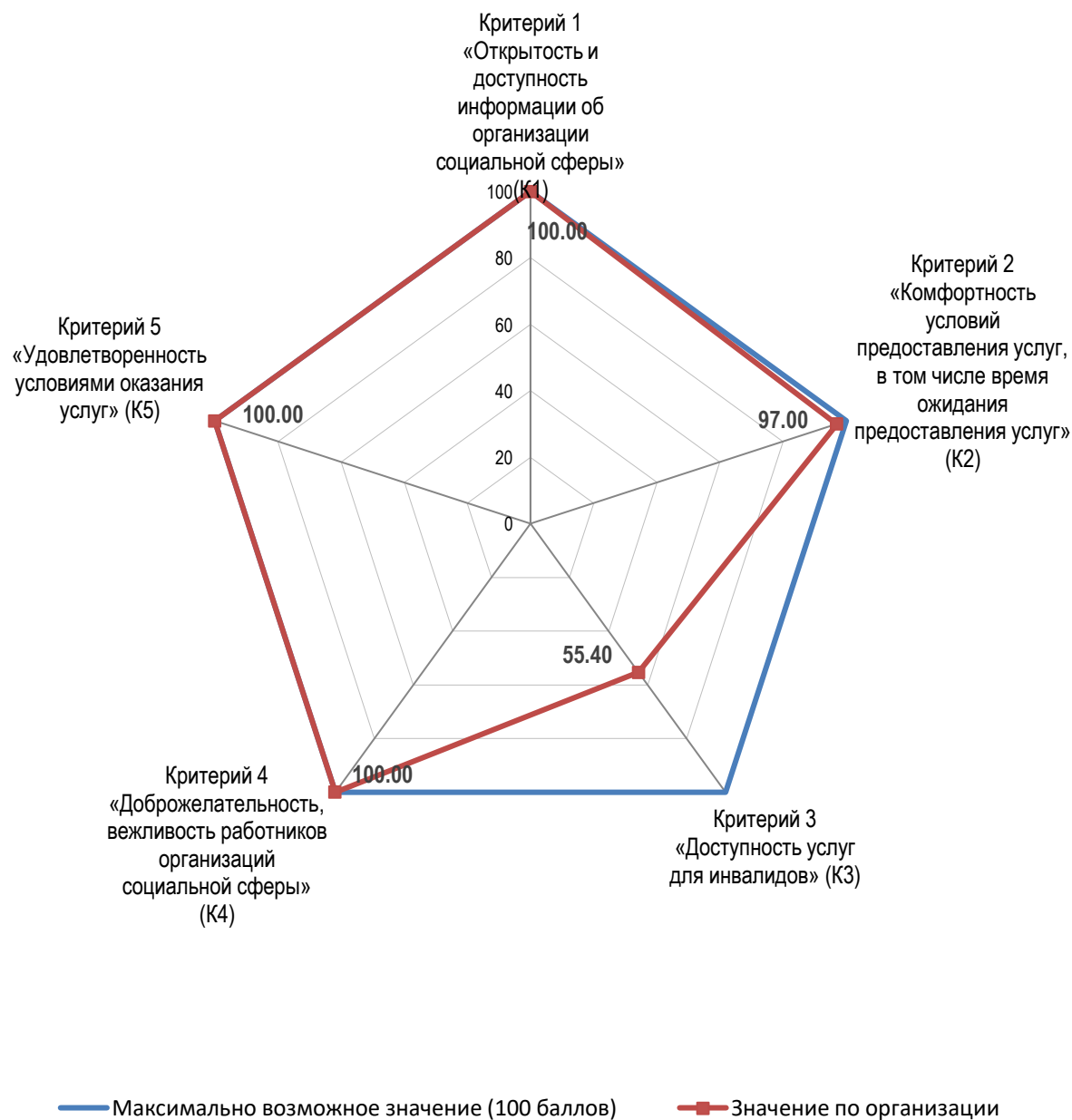
Условиями оказания услуг в целом удовлетворены 100% респондентов в поликлинике и в стационаре.

В целом можно сделать вывод, что подавляющее большинство опрошенных пациентов удовлетворены различными составляющими комплекса условий оказаний услуг.

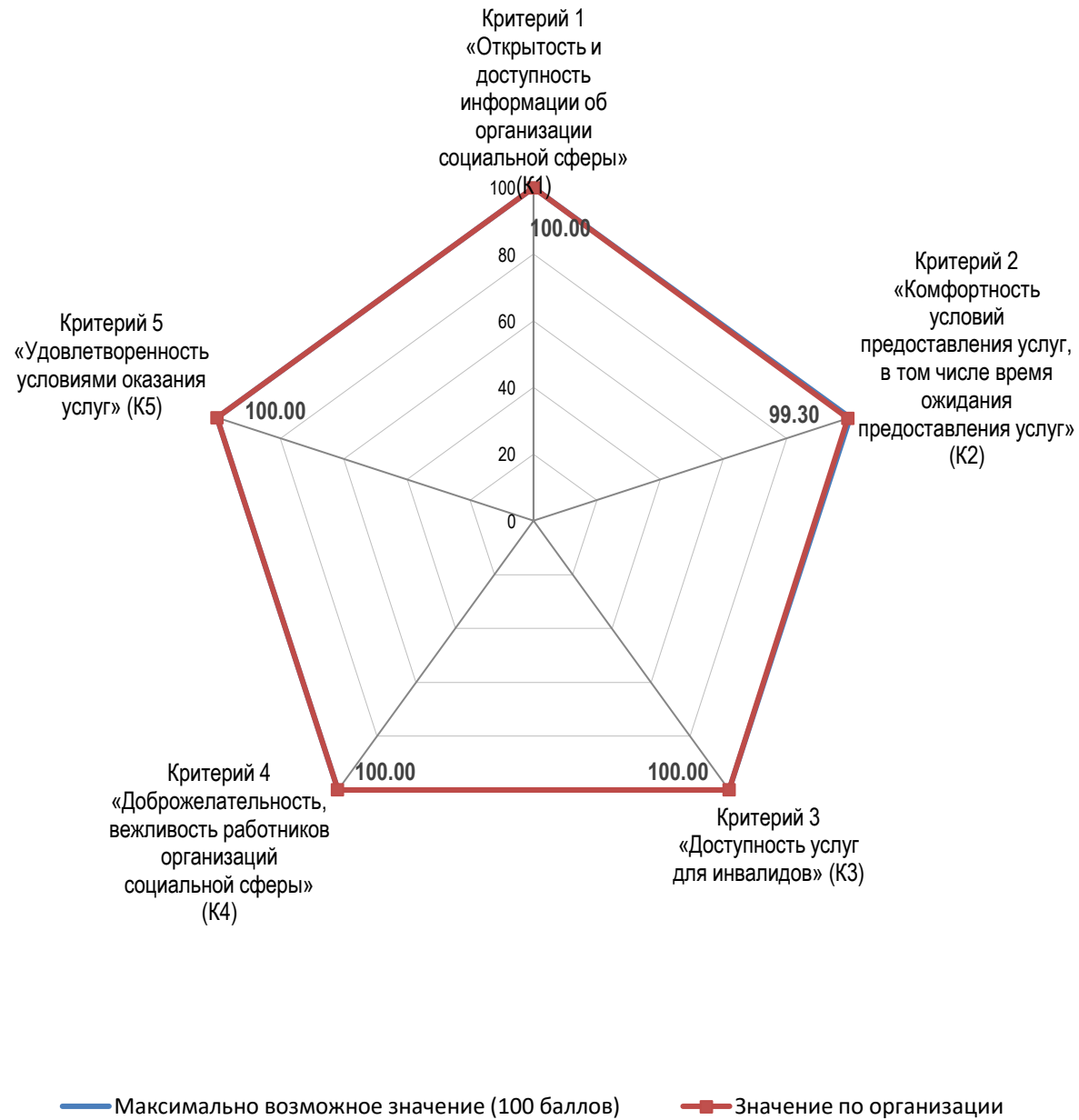
Значения показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг:

	Поликлиническое отделение	Инфекционное отделение	В среднем по организации
Показатель 5.1	100	100	100
Показатель 5.2	100	100	100
Показатель 5.3	100	100	100
Критерий К5	100	100	100

Поликлиническое отделение г. Тула, набережная Дрейера, д.14



Инфекционное отделение, г. Белев, ул. Мира, д.13



**Информационные материалы,
размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями
(в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)**

Наименование показателя, характеризующего информационную открытость и доступность организации	Соответствие информации о деятельности организации здравоохранения размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
	Поликлиническое отделение	Инфекционное отделение	
Общая информация о медицинской организации			
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	+	+	+
По форме представления информации и присваиваются баллы			
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени	10	10	10
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления	10	10	10
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме	10	10	10
от 1 до 10 баллов по каждому пункту – обеспечивает простоту и понятность восприятия	10	10	10
По форме представления информации 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	10
от 1 до 10 баллов – оформлена в наглядной и понятной форме,	10	10	10
от 1 до 10 баллов – содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме,	10	10	10
от 1 до 10 баллов – обеспечивает простоту и понятность восприятия	10	10	10

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов

№	Наименование критерия/вопрос из анкеты	Поликлиническое отделение			Инфекционное отделение			
		Количество опрошенных	Количество удовлетворенных	Доля удовлетворенных, в %	Количество опрошенных	Количество удовлетворенных	Доля удовлетворенных, в %	
	I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания							
1.1	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации?	Стенд	54	54	100	13	13	100
		Сайт	126	126	100	17	17	100
	II. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг							
2.3	Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?	500	456	91,2	100	98	98	
	III. Доступность услуг для инвалидов							
3.3	Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?	154	102	66,2	20	20	100	
	IV. Доброжелательность и, вежливость работников организации социального обслуживания							
4.1	Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались? (при первичном контакте)	500	500	100	100	100	100	
4.2	Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?	500	500	100	100	100	100	
4.3	Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали? (при дистанционном взаимодействии)	5	5	100	2	2	100	
	V. Удовлетворенность условиями оказания услуг							
5.1	Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?	500	500	100	100	100	100	
5.2	Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?	500	500	100	100	100	100	
5.3	В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?	500	500	100	100	100	100	