

**Частное учреждение дополнительного профессионального
образования
«Центр ИНФО»
(ЧУ ДПО «Центр ИНФО»)**

УТВЕРЖДЕНО:
Директор ЧУ ДПО «Центр ИНФО»
Петросян Л.Н.
_____подпись
«1» ноября 2021 г.

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о результатах проведения независимой оценки качества условий
оказания услуг медицинскими организациями в сфере охраны здоровья
(июнь-октябрь 2021 г.)

Нальчик – 2021 г.

В аналитическом отчете представлены результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в сфере охраны здоровья, осуществляющих свою деятельность на территории Кабардино-Балкарской республики.

Процедура независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере в Кабардино-Балкарской республике проводилась в соответствии с Постановлением Правительства Кабардино-Балкарской республики №324-ПП от 31 декабря 2015 г «О формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Кабардино-Балкарской Республике», Распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 29 января 2015 г. № 31-рп, на основании решения Общественного совета при Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (Протокол №1 от 19. 03. 21 г.)

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовке аналитического отчета осуществлялись авторским коллективом ЧУ ДПО «Центр ИНФО» в рамках выполнения условий государственного контракта № 30/05/2021-Д-НОК от 27.05.2021 г.

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	5
2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ УСЛУГИ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ.....	6
3. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ.....	9
4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ.....	12
5. СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ.....	16
1. Показатели и параметры, характеризующие открытость и доступность информации организации, оказывающей услуги в сфере охраны здоровья.	20
2. Показатели и параметры, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги в сфере охраны здоровья.....	40
3. Показатели и параметры, характеризующие доступность услуг для инвалидов.....	48
4. Показатели и параметры, характеризующие доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций.....	58
5. Показатели и параметры, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.....	65
РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ.....	72
Показатели, характеризующие общий критерий «Открытость и доступность информации об организации».....	72
Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».....	76
Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов».....	80
Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций».....	83
Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».....	86
Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения.....	89
Рекомендации для организаций по улучшению качества условий оказания услуг.....	95
1. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек.....	96
2. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР.....	97
3. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер».....	98
4. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника".....	99
5. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2».....	100
6. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария.....	101
7. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР.....	102

8.	ГБУЗ "Перинатальный центр"	103
9.	ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"	104
10.	Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.....	105
11.	ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик	106
12.	ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик.....	107
13.	ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик.....	108
14.	ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР	109
15.	ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника"	110
16.	ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан.....	111
17.	ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала	112
18.	ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"	113
19.	ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазапличева" МЗ КБР.....	114
20.	ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р...	115
	ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:	116

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В целях повышения качества условий оказания услуг, предоставляемых медицинскими организациями в сфере охраны здоровья, во исполнение подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» с 2013 года в Кабардино-Балкарской республике осуществляется деятельность по созданию независимой системы оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в сфере охраны здоровья.

Согласно ч. 2 ст. 79.1. Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с учетом всех актуальных дополнений и изменений, «независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость работников медицинской организации; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность медицинских услуг для инвалидов»¹.

Информация о порядке проведения, показатели и результаты независимой оценки качества деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения, размещаются на официальных сайтах в сети «Интернет».

¹ Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 03.08.2018) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОКАЗЫВАЮЩИХ УСЛУГИ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ

Цель исследования: сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в сфере охраны здоровья на территории Кабардино-Балкарской республики;

Объект исследования: условия оказания услуг медицинскими организациями в сфере охраны здоровья на территории Кабардино-Балкарской республики;

Предмет исследования: содержание и организация деятельности по реализации условий открытости и доступности информации о медицинской организации; комфортности условий предоставления медицинских услуг, в том числе времени предоставления медицинской услуги; доброжелательности, вежливости работников медицинской организации; удовлетворенности условиями оказания услуг, а также доступности медицинских услуг для инвалидов следующих медицинских организаций:

1. ГБУЗ «Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева» Минздрава КБР;
2. ГБУЗ «Перинатальный центр»;
3. ГБУЗ «Наркологический диспансер» г. Нальчик;
4. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка";
5. ГКУЗ «Противотуберкулезный диспансер»;
6. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
7. ГБУЗ «Центр организации специализированной аллергологической помощи» Минздрава КБР;

8. ГБУЗ «Кожно-венерологический диспансер» Минздрава КБР;
9. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»;
10. ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» г.Нальчик;
11. ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» г.Нальчик;
12. ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника» г.Терек;
13. ГБУЗ «Центральная районная больница» г.о.Прохладный и
Прохладненского м.р.;
14. ГБУЗ «Прохладненская стоматологическая поликлиника»;
15. ГБУЗ «Майская стоматологическая поликлиника»;
16. ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Баксан»;
17. ГБУЗ «Участковая больница» с. Верхняя Балкария;
18. ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника» г.Нарткала;
19. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.;
20. ГКУЗ «Гериатрический центр» Минздрава КБР.

Задачи исследования:

1. Определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов деятельности медицинских организаций на территории Кабардино-Балкарской республики, влияющих на качество условий оказания услуг в сфере охраны здоровья;
2. Провести процедуру рейтингования медицинских организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья на территории Кабардино-Балкарской республики по показателям соответствия критериям качества оказания услуг, представленным в ч.2 ст. 79.1. Федерального закона от

21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»².

3. Подготовить отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в сфере охраны здоровья на территории Кабардино-Балкарской Республики в соответствии с порядком сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в сфере охраны здоровья, утверждаемым Правительством Российской Федерации, а также показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг такими организациями³.

² Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 03.08.2018) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

³ Федеральный закон от 05.12.2017 N 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"

3. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ

При организации и проведении процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в сфере охраны здоровья на территории Кабардино-Балкарской республики, использовались следующие основные нормативно-правовые документы:

1. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

2. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3. Федеральный закон 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"

4. Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики"

5. . Постановление 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, и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

6. Постановление Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов»;

7. Приказ 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»;

8. Приказ 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»;

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

10. Приказ 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, и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409)

11. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 октября 2017 г. № 810 «Об отмене приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 г. № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»

12. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 марта 2016 г. №197 «Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

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

14. Постановление Правительства КБР от 31 декабря 2015 г. №324-ПП "О формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Кабардино-Балкарской Республике".

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ

Процедура независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в сфере охраны здоровья проводилась в соответствии со следующими организационными принципами:

- полнота охвата, достоверность и проверяемость показателей, полученных из открытых источников информации;
- использование квалитетрического подхода;
- использование объективных критериев оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья, научно и статистически обоснованных показателей качества оказания услуг в сфере охраны здоровья и критериев эффективности деятельности медицинских организаций в сфере охраны здоровья.
- инструментальность и технологичность используемых показателей;
- используемые показатели должны соответствовать информационным запросам различных категории потребителей услуг в сфере охраны здоровья и соотноситься с эталоном;
- интегральные результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья должны представляться с качественным анализом всех групп комплексных показателей, используемых для их расчета.

В проведении процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья на территории Кабардино-Балкарской республики приняли участие:

1. ГБУЗ «Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева» Минздрава КБР;
2. ГБУЗ «Перинатальный центр»;
3. ГБУЗ «Наркологический диспансер» г. Нальчик;
4. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий «Звездочка»;
5. ГКУЗ «Противотуберкулезный диспансер»;
6. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
7. ГБУЗ «Центр организации специализированной аллергологической помощи» Минздрава КБР;
8. ГБУЗ «Кожно-венерологический диспансер» Минздрава КБР;
9. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»;
10. ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №1» г. Нальчик;
11. ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №2» г. Нальчик;
12. ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника» г. Терек;
13. ГБУЗ «Центральная районная больница» г.о. Прохладный и Прохладненского м.р.;
14. ГБУЗ «Прохладненская стоматологическая поликлиника»;
15. ГБУЗ «Майская стоматологическая поликлиника»;
16. ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника г. Баксан»;
17. ГБУЗ «Участковая больница» с. Верхняя Балкария;
18. ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника» г. Нарткала;
19. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.;
20. ГКУЗ «Гериатрический центр» Минздрава КБР.

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями осуществлялась по общим критериям оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы⁴:

⁴ Постановление 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»

1. «Открытость и доступность информации об организации»;
2. «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»;
3. «Доступность услуг для инвалидов»;
4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»;
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Процедура независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями осуществлялась на основе расчета интегрального показателя (определение рейтинга) и сопоставления комплексных показателей, характеризующих различные аспекты деятельности медицинской организации.

Набор контекстных показателей и алгоритм расчета сформирован с учетом Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, и федеральными учреждениями медик-социальной экспертизы⁵.

Источники информации для расчета показателей:

- официальные сайты медицинских организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;
- официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

⁵ Приказ 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)

- результаты изучения условий оказания услуг медицинскими организациями (наблюдение, контрольная закупка, посещение медицинской организации);

- мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в том числе на сайте медицинской организации).

5. СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Кабардино-Балкарской республики в сфере охраны здоровья, проводилась с 1 июня 2021 г. по 1 ноября 2021 г.

Независимая оценка была проведена в двух направлениях:

1. Предоставление медицинских услуг в амбулаторных условиях;
2. Предоставление медицинских услуг в стационарных условиях.

Независимая оценка качества осуществлялась в три этапа:

1. Организационно-подготовительный (июнь 2021г.);
2. Полевой этап (июль-октябрь 2021г.);
3. Аналитически-объяснительный этап (октябрь 2021 г.).

На организационно-подготовительном этапе:

– осуществлен анализ нормативно-правовой базы об обслуживании в сфере охраны здоровья, мнений экспертов, представителей получателей услуг в сфере охраны здоровья, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

– проведен анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность медицинских организаций, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых

параметров и уточнения показателей качества условий оказания услуг медицинскими организациями;

- разработана и согласована методика проведения работ (определены методы, осуществлен расчет и обоснование выборочной совокупности, разработан инструментарий сбора первичной информации с учетом положений вышеназванных правовых актов;

- разработан и согласован график проведения работ.

На полевом этапе (этапе сбора первичной информации):

- сформированы итоговые массивы данных, заполнены отчетные формы предоставления информации;

- реализована проверка собранных данных, первичная обработка анкет и их подготовка к машинной обработке.

На аналитически-объяснительном этапе:

- ручная обработка данных;

- перевод данных на машинные носители и машинная обработка;

- статистическая обработка;

- характеристика состава опрошенных, репрезентативности данных опроса;

- сформирован аналитический отчет.

В 20 медицинских организациях Кабардино-Балкарской республики проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья в форме:

- экспертной оценки информационного обеспечения организации на портале bus.gov.ru и официальном сайте организации;

- экспертной оценки условий обслуживания и доступности среды непосредственно в самой организации;
- контрольных звонков и контрольных электронных писем в организацию;
- опроса получателей услуг в сфере охраны здоровья и сотрудников медицинских организаций.

Экспертами выступили 6 человек. В опросе приняло участие 1212 получателей услуг в сфере охраны здоровья медицинских организаций.

Среди участников опроса: женщины –64,2%; мужчины –35,8%; в возрасте до 30-ти лет –12,7%; 31-40 лет –16,5%; 41-50 лет –35,4%; свыше 51 года –35,4%.

Для расчета количественных результатов независимой оценки устанавливается значимость критериев оценки качества, приведенных в Приказе 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».

Сумма величин значимости критериев оценки качества составляет 100 баллов.

Содержание критериев оценки качества характеризуют показатели, которые определяются совокупностью параметров, подлежащих оценке.

Значения показателей оценки определяются в соответствии с их параметрами и индикаторами.

В целом все медицинские организации получили достаточно высокие оценки. Нужно отметить общее положительное впечатление экспертов,

которые посещали медицинские организации. (Рейтинг по интегральным показателям независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в сфере охраны здоровья представлен в таблице 1).

1. Показатели и параметры, характеризующие открытость и доступность информации организации, оказывающей услуги в сфере охраны здоровья.

Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении медицинской организации;
- на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет».

Параметр 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

Параметр 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.

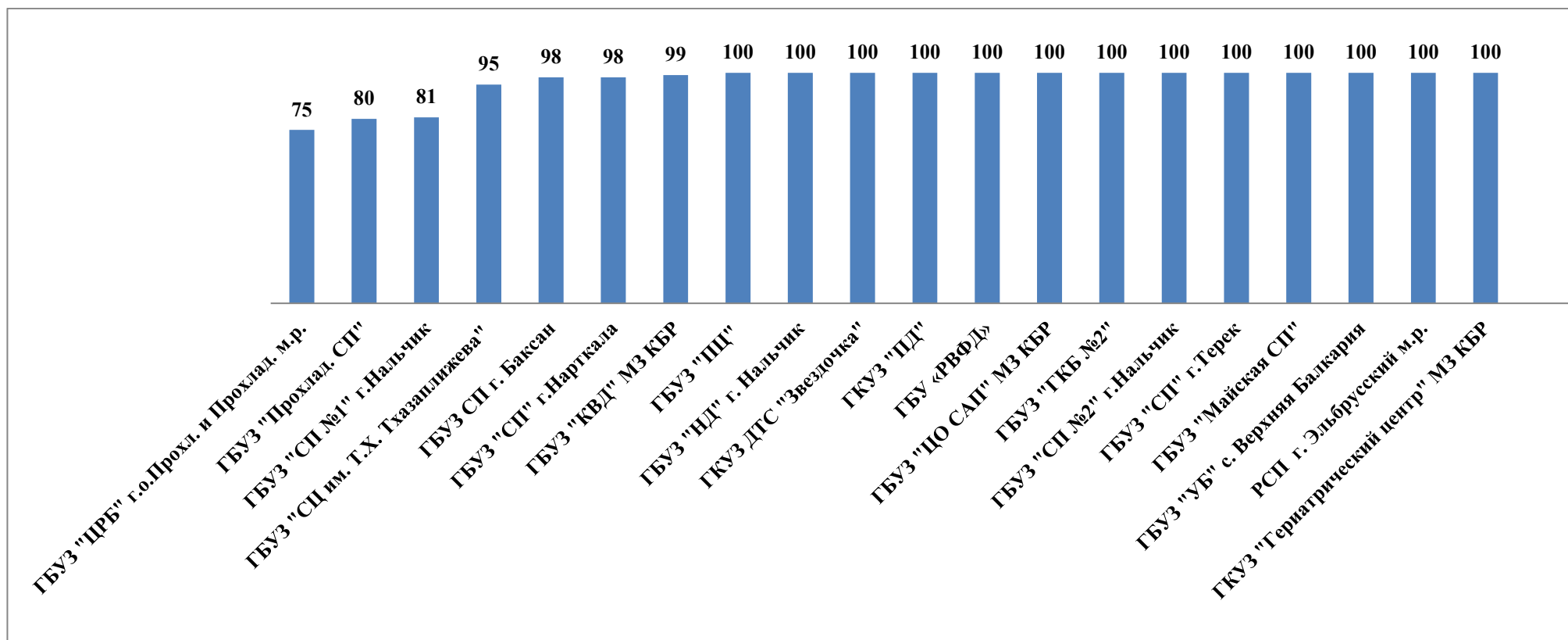


Диаграмма 1.1. Параметр 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

В качестве положительного примера качества условий оказания услуг организациями по параметру 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (100 баллов из 100), можно представить следующие организации:

1. ГБУЗ "Перинатальный центр";
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик;
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка";
4. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер";
5. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
6. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР;
7. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик;
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек;
9. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника";
- 10.ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария;
- 11.Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский район;
- 12.ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР;
- 13.ГБУЗ «Городская клиническая больница №2».

Низкие балльные значения по соответствующему параметру не выявлены. Остальные медицинские организации продемонстрировали также достаточно высокие значения, а именно:

1. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р. (75,2 балла из 100);

2. ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника"(80 баллов из 100);
3. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик (80,7 балла из 100);
4. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР (94,4 балла из 100);
5. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан (98 балла из 100);
6. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г. Нарткала (98 балла из 100);
7. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР (99 балла из 100).

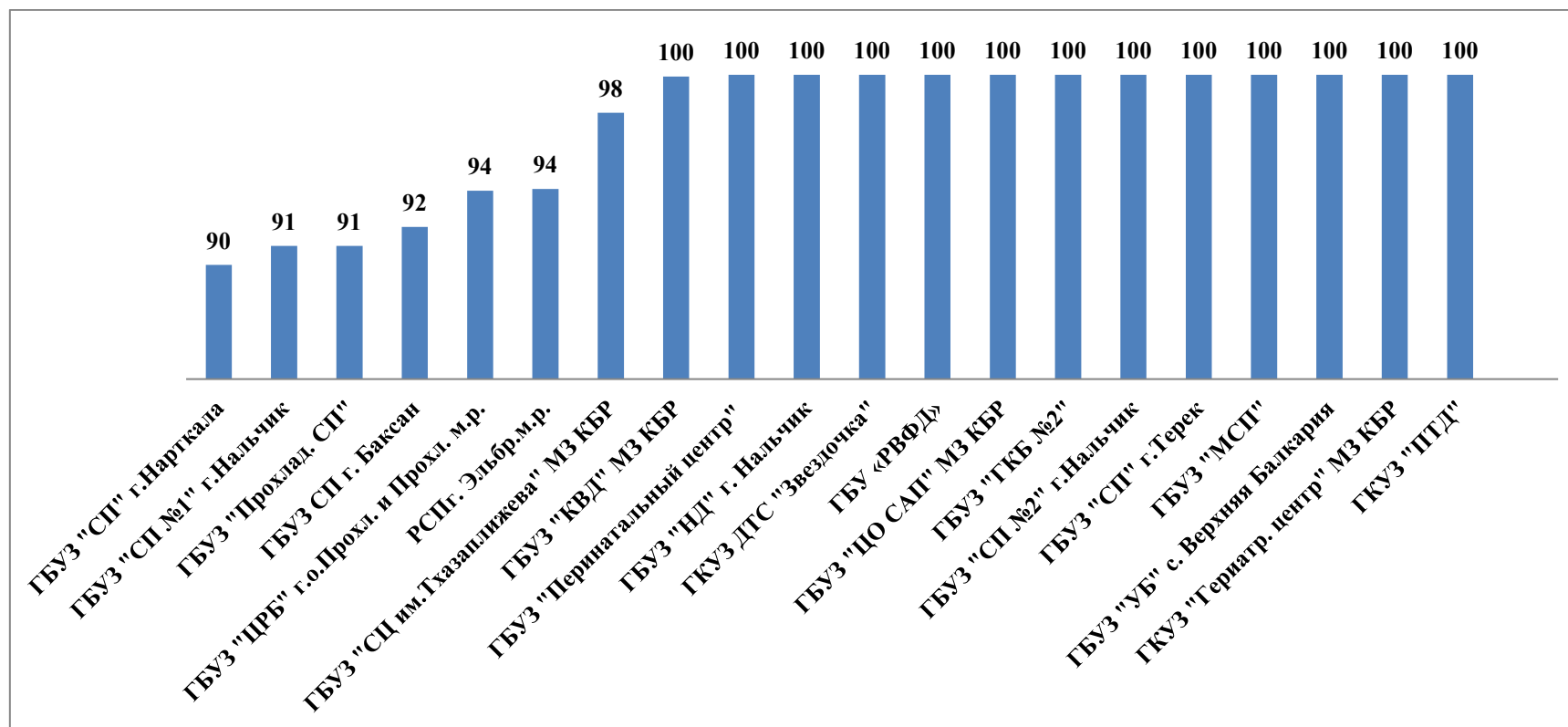


Диаграмма 1.2. Параметр 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

В качестве положительного примера качества условий оказания услуг медицинскими организациями по параметру *1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (100 баллов из 100)*, можно представить:

1. ГБУЗ "Перинатальный центр";
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик;
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка";
4. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
5. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР;
6. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»;
7. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик;
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек;
9. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника";
- 10.ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария;
- 11.ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР;
12. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер".

Низкие балльные значения по соответствующему параметру не выявлены. Остальные медицинские организации продемонстрировали также достаточно высокие значения, а именно:

- 13.ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала (90 баллов из 100);
- 14.ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик (91 балл из 100);
- 15.ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника" (91 балл из 100);
- 16.ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан (92 балла из 100);
- 17.ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р. (93,9 баллов из 100);
- 18.Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.(94 балла из 100);

- 19.ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ
КБР (98 баллов из 100);
- 20.ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР (99,9
баллов из 100).

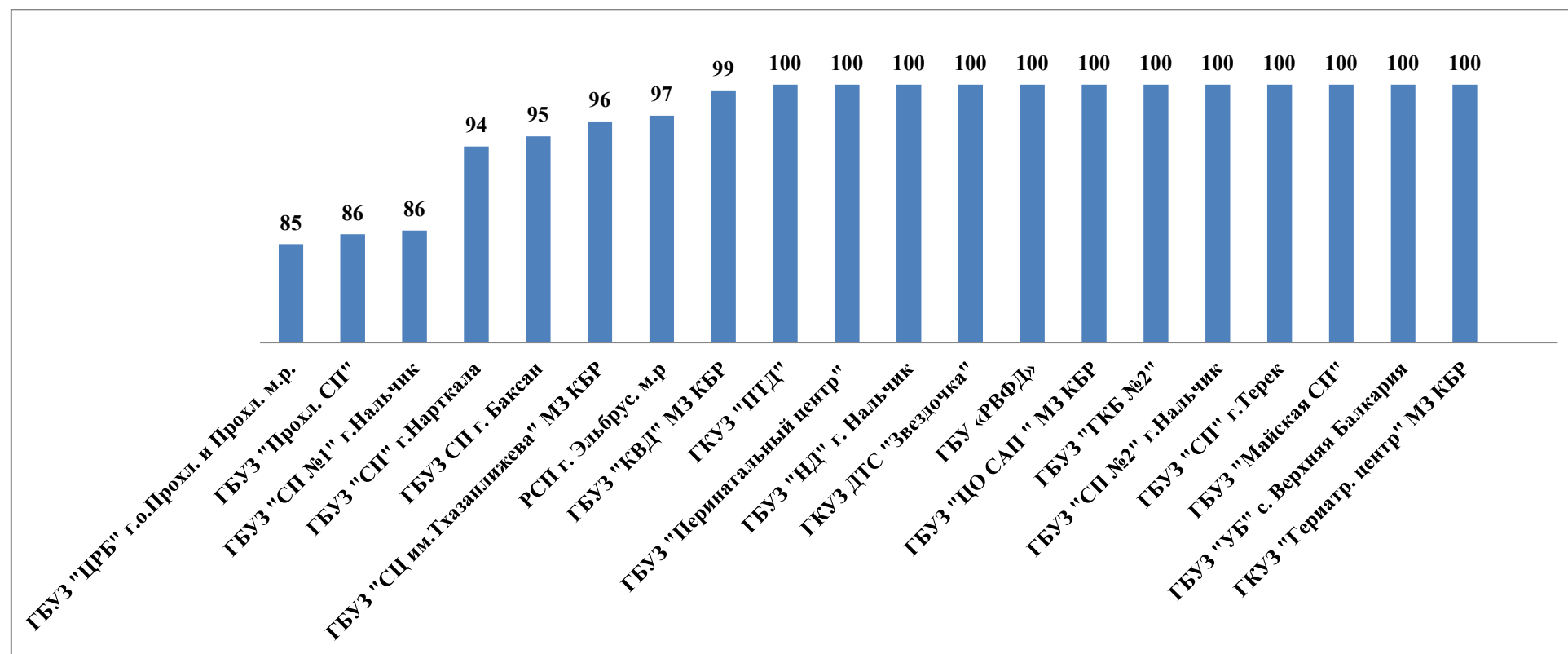


Диаграмма 1.3. Показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами

Одной из основных сложностей при оценке параметров, характеризующих показатель 1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: на информационных стендах в помещении медицинской организации; на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет», стало отсутствие прямого соответствия информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Экспертам приходилось осуществлять контекстный поиск, в том числе искать «глубоко» внутри приложенных документов.

В качестве положительного примера (100 из 100 баллов) хочется отметить официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» следующих медицинских организаций:

1. ГБУЗ "Перинатальный центр";
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик;
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка";
4. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
5. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР;
6. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»;
7. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик;
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек;
9. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника";
10. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария;
11. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР;
12. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер.

Остальные медицинские организации продемонстрировали следующие значения:

1. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р. (84,55 баллов из 100);
2. ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника"(85,50 баллов из 100);
3. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик (85,85 баллов из 100);
4. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала (94,00 баллов из 100);
5. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан (95,00 баллов из 100);
6. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР (96,45 баллов из 100);
7. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р. (97,00 баллов из 100);
8. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР(99,45 баллов из 100).

В ходе оценки параметра 1.1.2. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» в этой организации эксперты отметили четкость, структурированность, доступность и прозрачность обязательной к размещению информации.

Показатель 1.2. Наличие на официальном сайте организации 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 услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Параметр 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- абонентского номера телефона;
- адрес 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);
- иного дистанционного способа взаимодействия.

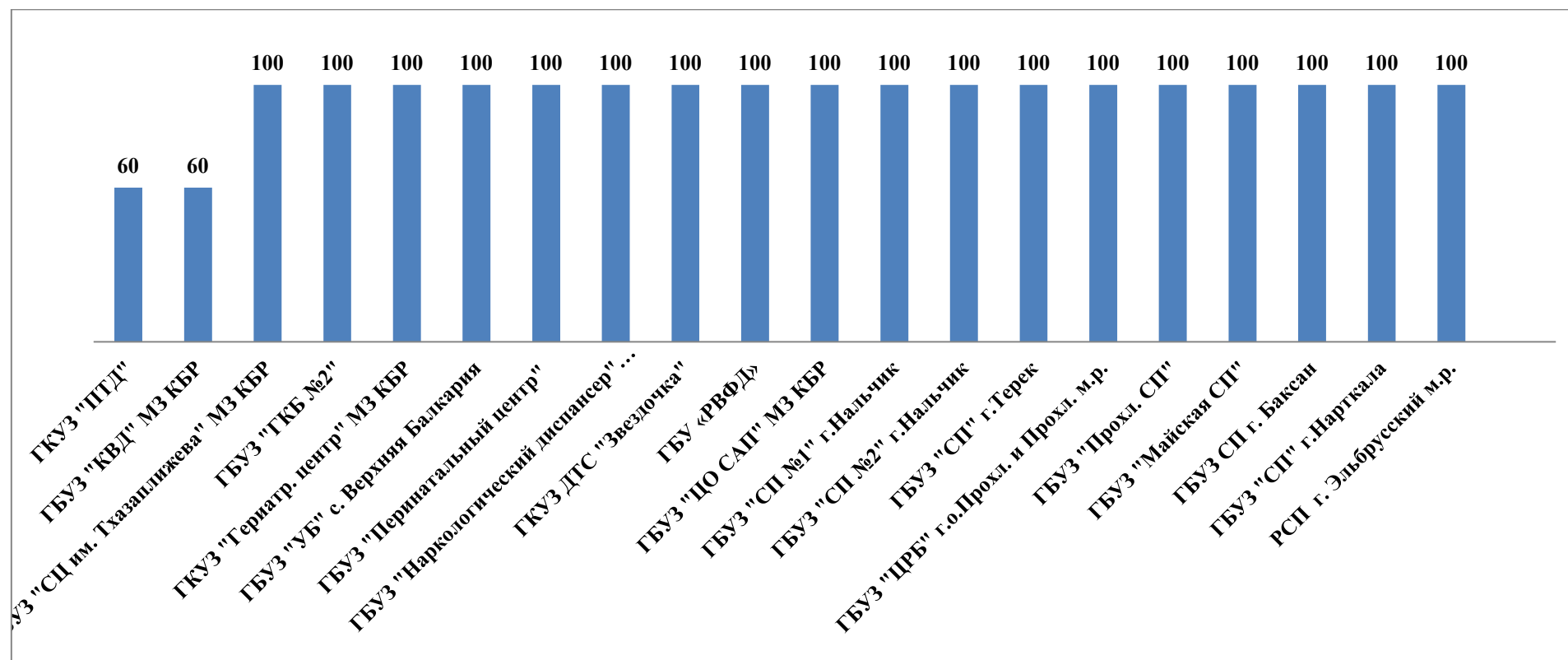


Диаграмма 1.4 Параметр 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентского номера телефона; адрес электронной почты; электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения 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); иного дистанционного способа взаимодействия.

У 90 % организаций отмечено 100 балльное значение параметра 1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентского номера телефона; адрес 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); иного дистанционного способа взаимодействия.

1. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР;
2. ГБУЗ "Перинатальный центр";
3. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик;
4. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка";
5. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
6. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР;
7. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»;
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик;
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик;
- 10.ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек;
- 11.ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.;
- 12.ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника";
- 13.ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника";
- 14.ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан;
- 15.ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария;
- 16.ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала;
- 17.Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.;
- 18.ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР.

Менее 3-х функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг медицинской организации представлено:

1. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер" (60 баллов из 100);
2. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР(60 баллов из 100).

100% официальных сайтов организаций имеют в наличии на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Контрольные звонки и отправка писем в организации осуществлялись в течение трех месяцев с июня по ноябрь 2021 г.. По результатам контрольных звонков и писем 100% обращений в организации по телефону, по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений являются результативными. .

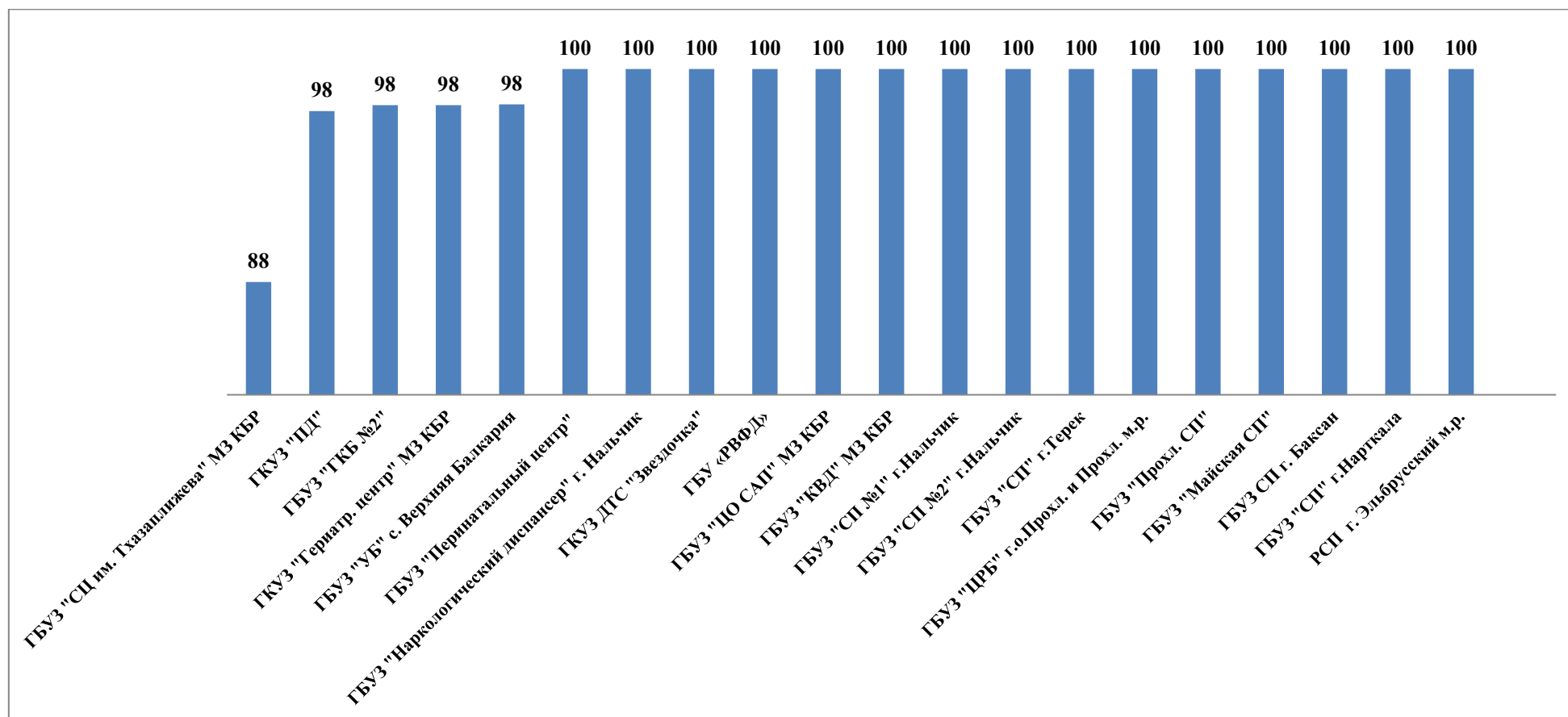


Диаграмма 1.5. Параметр 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы

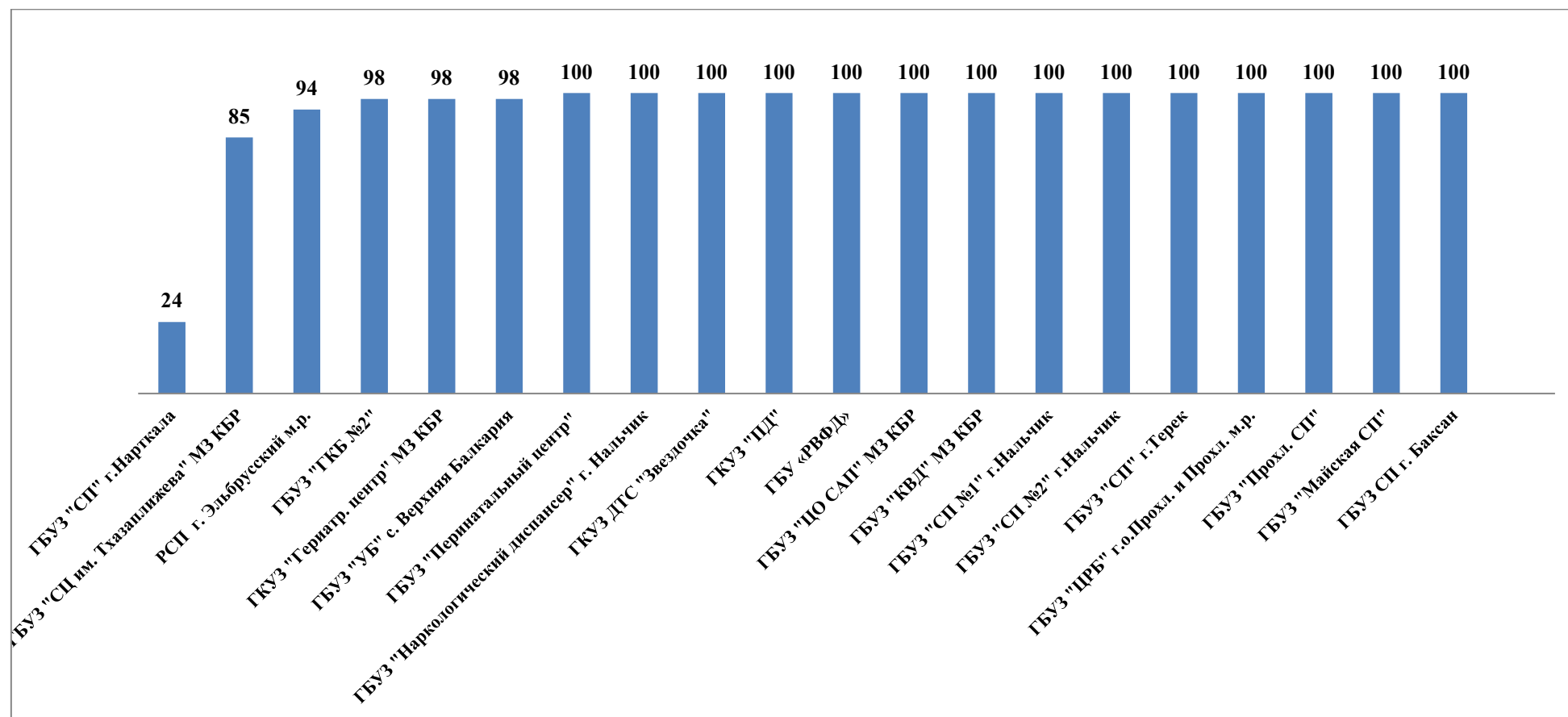


Диаграмма 1.6. 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»

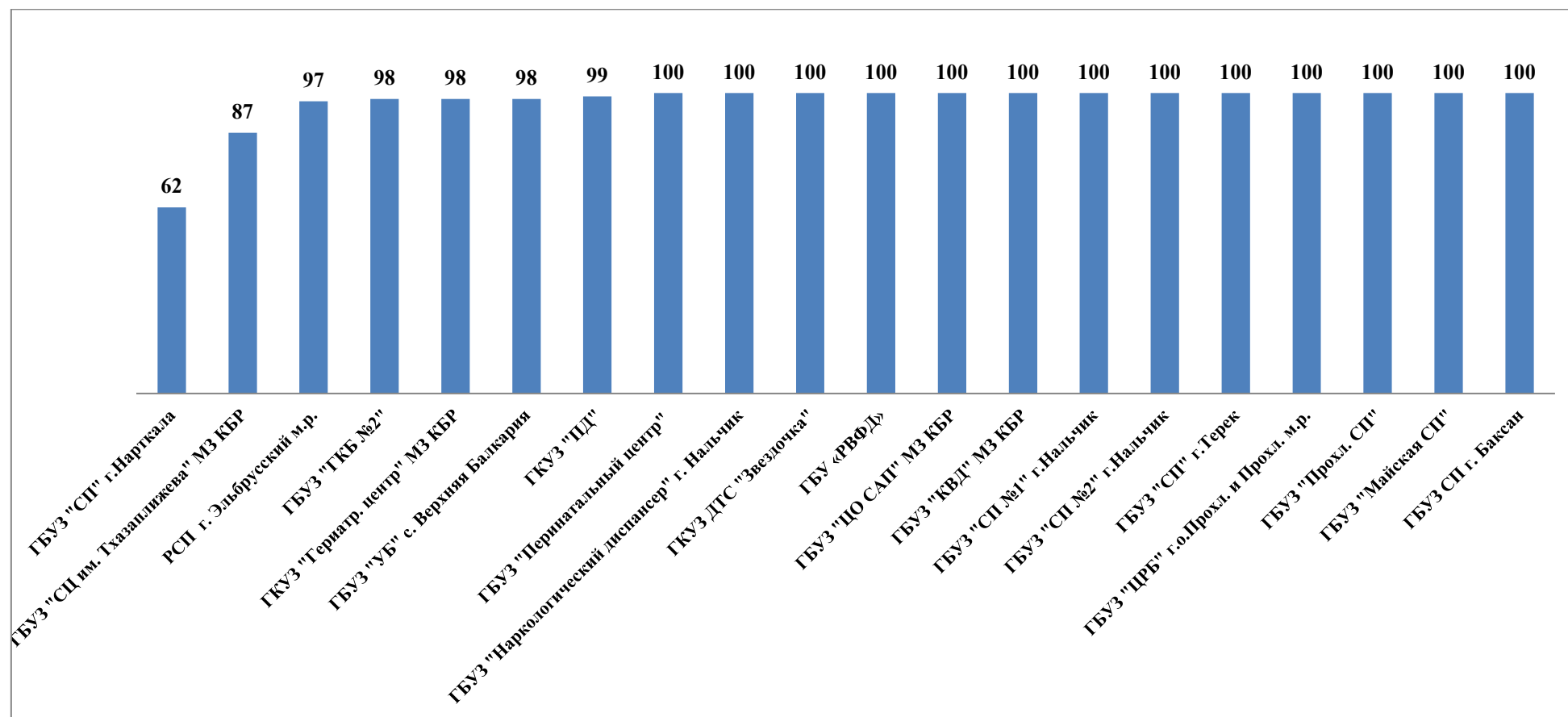


Диаграмма 1.7 Показатель 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»

В соответствии с высокой оценкой параметров, характеризующих показатели 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» выявлен высокий (в среднем 97%) уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на информационных стендах в помещении организаций и на официальном сайте в сети «Интернет».

При более глубоком анализе содержания массива социологической информации, эксперты установили, что факт 3%-го отклонения в результатах коррелирует с фактом отсутствия опыта обращения получателей услуг в сфере к соответствующим информационным ресурсам. Эксперты рекомендуют руководителям организаций обратить внимание на необходимость информирования получателей услуг о возможности ознакомления с соответствующей информацией на тех или иных информационных ресурсах.

Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

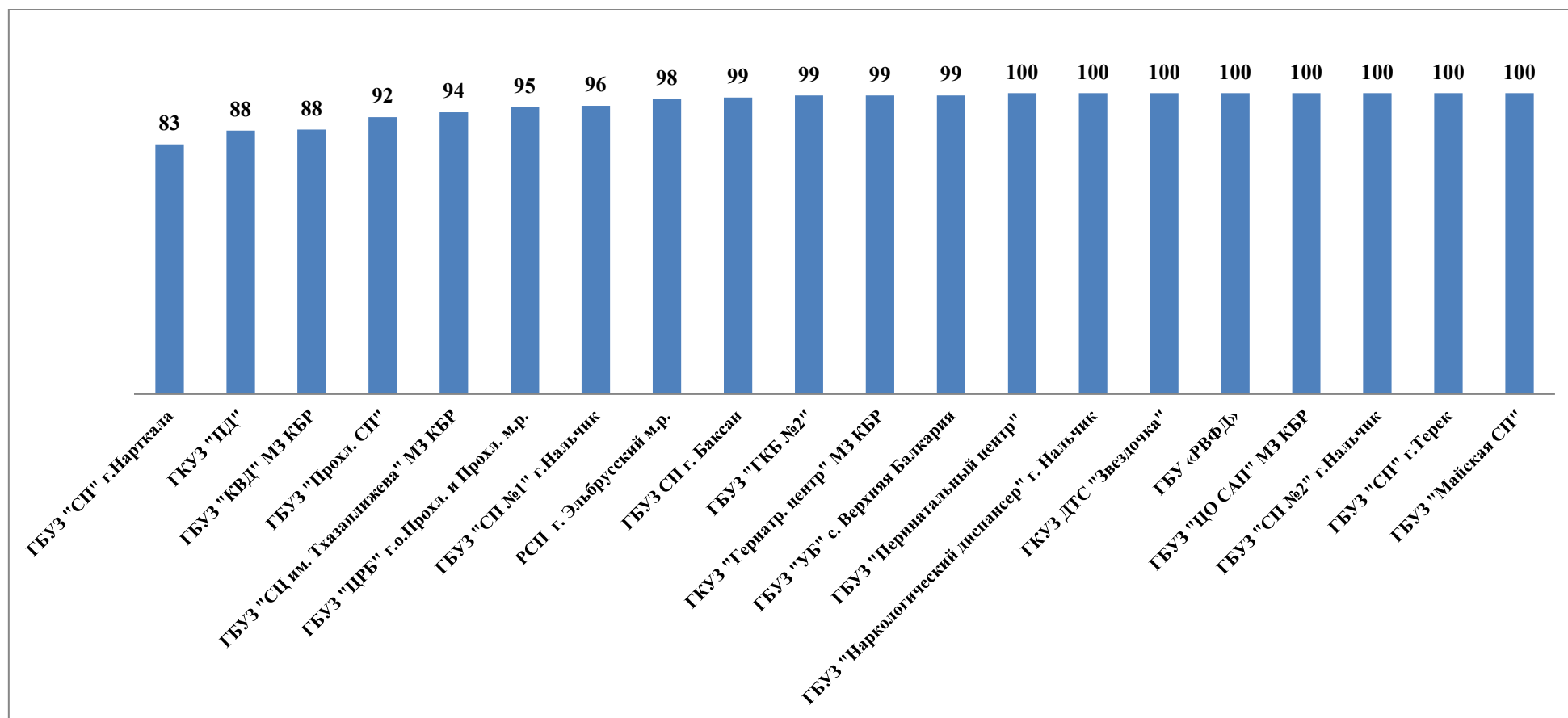


Диаграмма 1.8. Интегральный показатель по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

Высокие интегральные значения по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (100 из 100 баллов) наблюдается у следующих медицинских организаций:

1. ГБУЗ "Перинатальный центр";
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик;
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка";
4. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
5. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР;
6. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик;
7. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек;
8. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника".

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» среди заявленных организаций составляет 96 баллов, при этом 75 % организаций показали достаточно высокие интегральные значения (>80 баллов), что говорит о колоссальной работе, проведенной организациями в области повышения открытости и доступности информации о своей деятельности:

1. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала (83 балла из 100);
2. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"(88 баллов из 100);
3. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР(88 баллов из 100);
4. ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника"(92 балла из 100);
5. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР(94 балла из 100);
6. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р. (95 баллов из 100);
7. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик (96 баллов из 100);
8. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р. (98 баллов из 100);

9. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан (99 баллов из 100);
- 10.ГБУЗ "Городская клиническая больница №2" (99 баллов из 100);
- 11.ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР(99 баллов из 100);
- 12.ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария (99 баллов из 100).

**2. Показатели и параметры, характеризующие комфортность
условий предоставления услуг, в том числе время ожидания
предоставления услуги в сфере охраны здоровья**

С помощью данной группы показателей оценивались обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, а также время ожидания предоставления услуги.

Показатель 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).

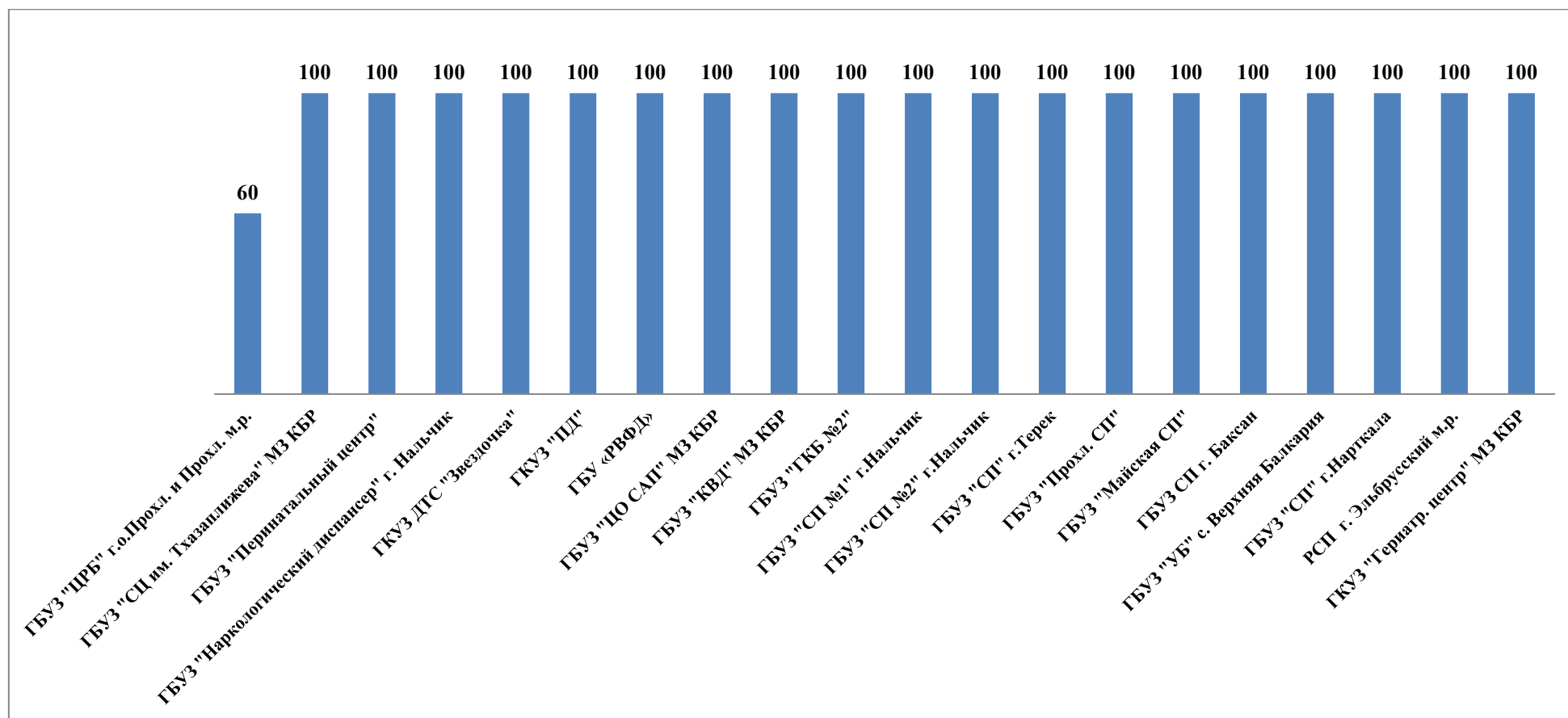


Диаграмма 2.1 Параметр 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; - наличие и доступность питьевой воды;- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);- 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); - иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти

У 95% организаций отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

Низкие балльные значения по соответствующему параметру зафиксированы у ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о. Прохладный и Прохладненского м.р. (60 баллов из 100).

В ходе анализа параметра 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг у организаций оценивалось наличие комфортных условий для предоставления услуг, таких как наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); 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; иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

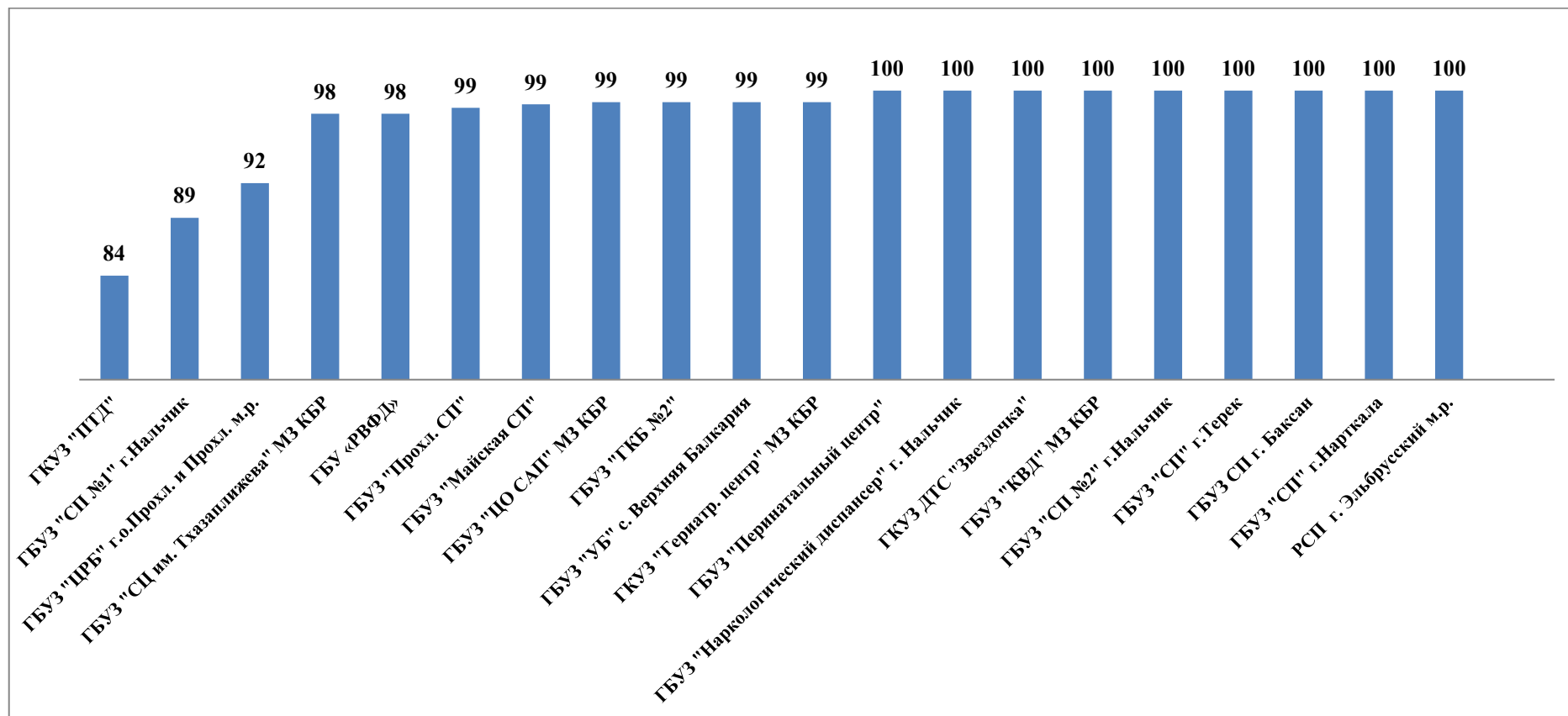


Диаграмма 2.2 Параметр 2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги

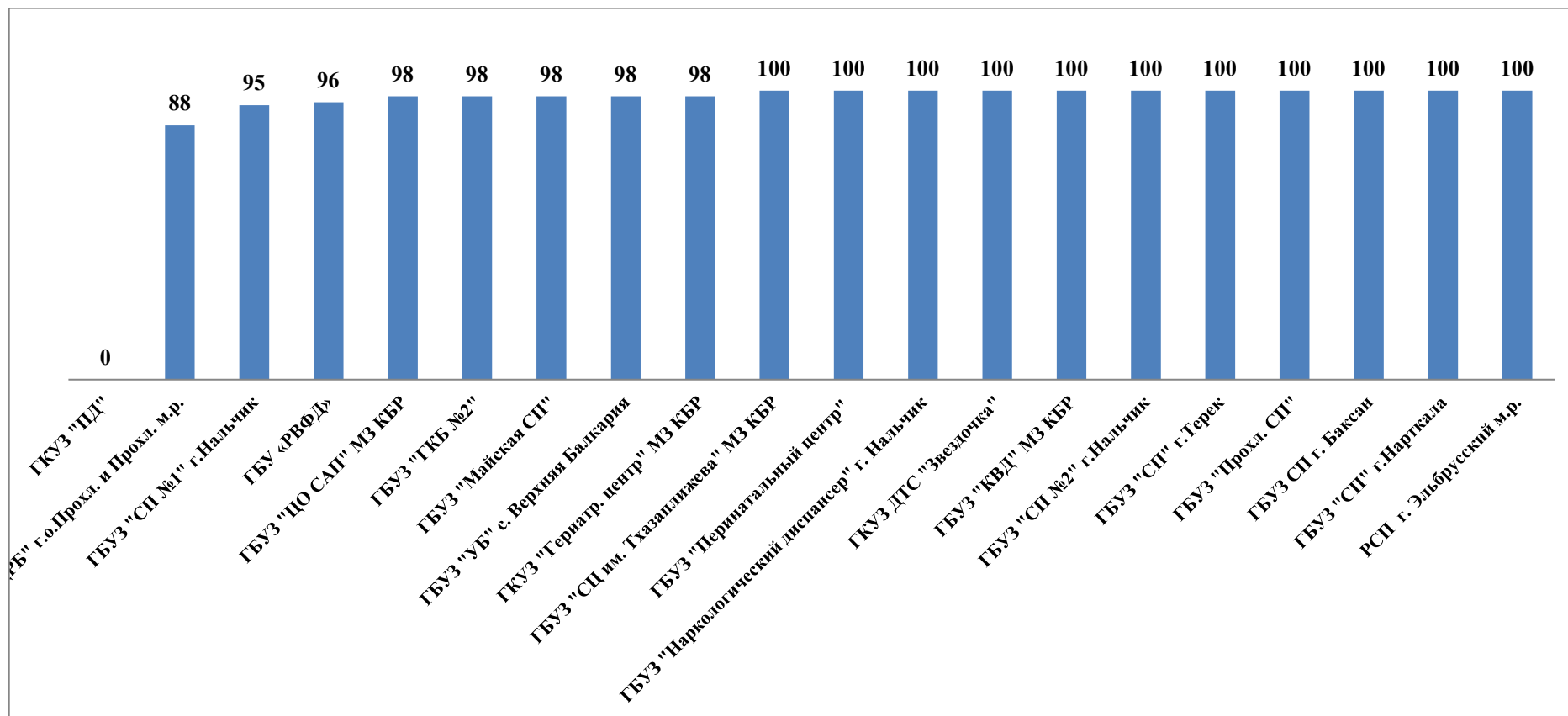


Диаграмма 2.3. Параметр 2.2.2. Своевременность предоставления услуги

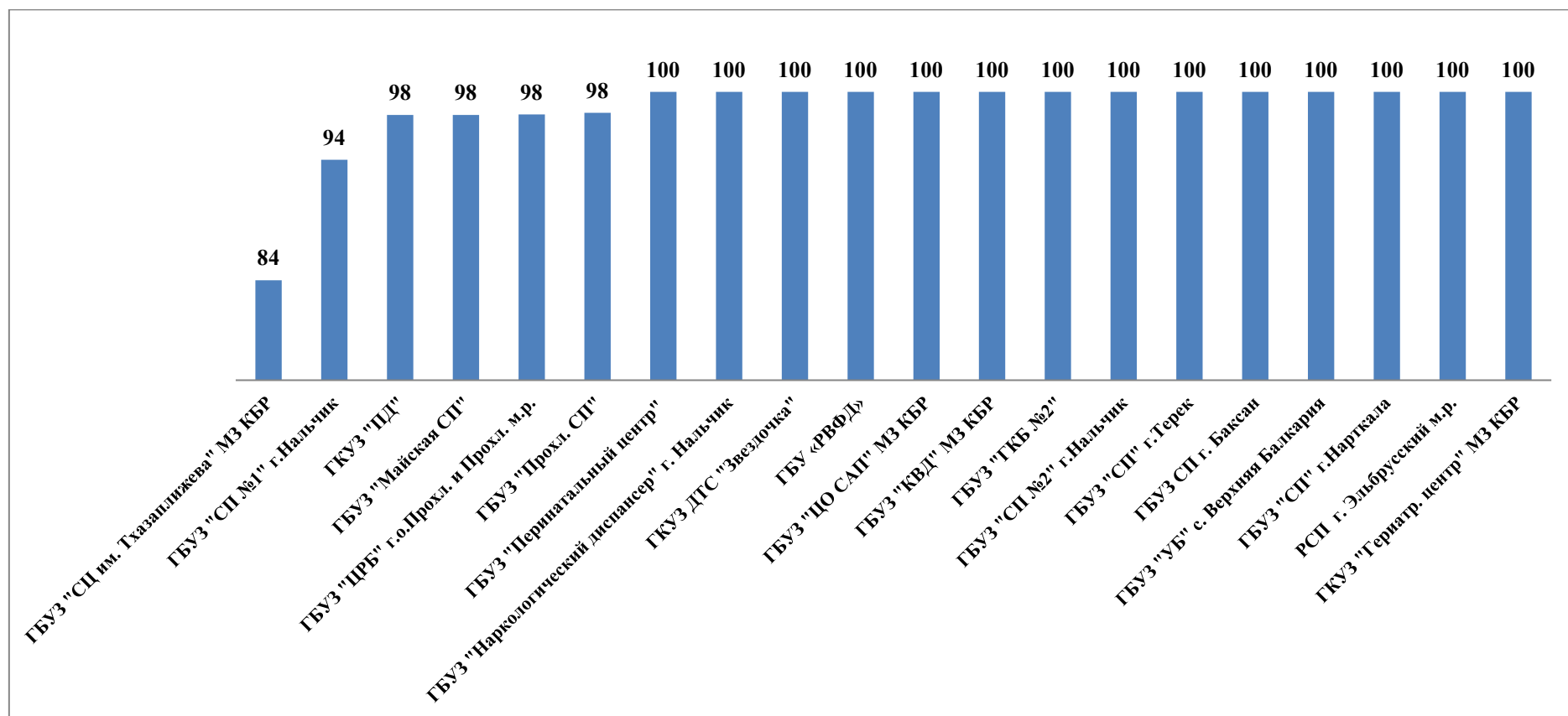


Диаграмма 2.4. Параметр 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

При оценке параметра «Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг медицинской организацией» 99% респондентов отметили, что удовлетворены в целом комфортностью условий предоставления услуг медицинскими организациями. Интегральные показатели по соответствующему критерию между учреждениями варьировались в диапазоне от 84 % до 100%.

Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» среди заявленных организаций составляет 97 баллов, при этом 100 % организаций показали достаточно высокие интегральные значения (≥ 80 баллов), что говорит о колоссальной работе, проведенной организациями в области повышения комфортности и своевременности предоставления услуг в сфере охраны здоровья.

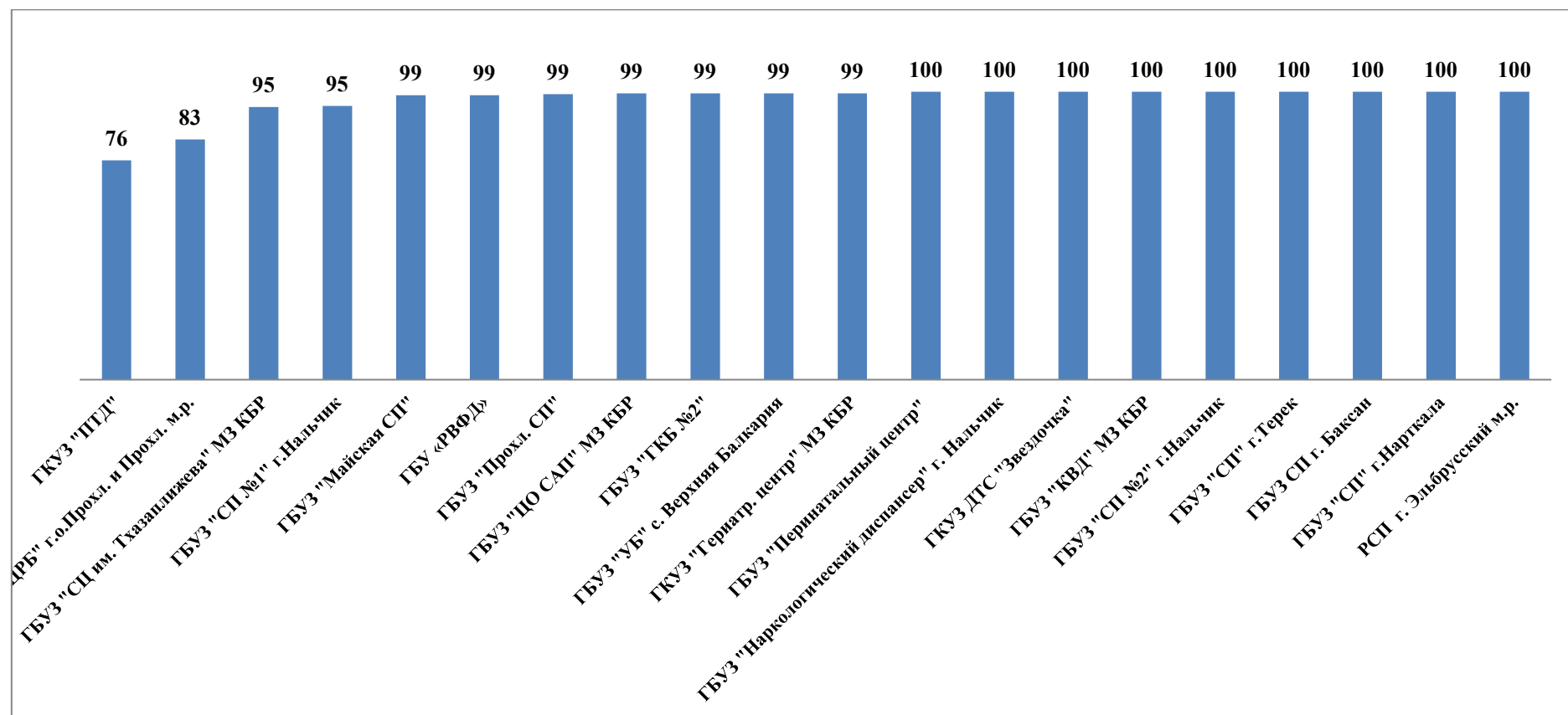


Диаграмма 2.5. Интегральный показатель по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе своевременность предоставления услуг».

3. Показатели и параметры, характеризующие доступность услуг для инвалидов

Показатель 3.1.

Оборудование помещений организации 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 медицинской организации.

В ходе оценки параметра 3.1.1. Наличие в помещениях организации 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 эксперты оценили ситуацию таким образом - лучшие результаты (100 из 100 баллов) показали следующие медицинские организации:

1. ГБУЗ "Перинатальный центр"
2. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"
3. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
4. ГБУЗ "Центр организации специализированной
аллергологической помощи" Минздрава КБР
5. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
6. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
7. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
8. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария
9. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.
- 10.ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

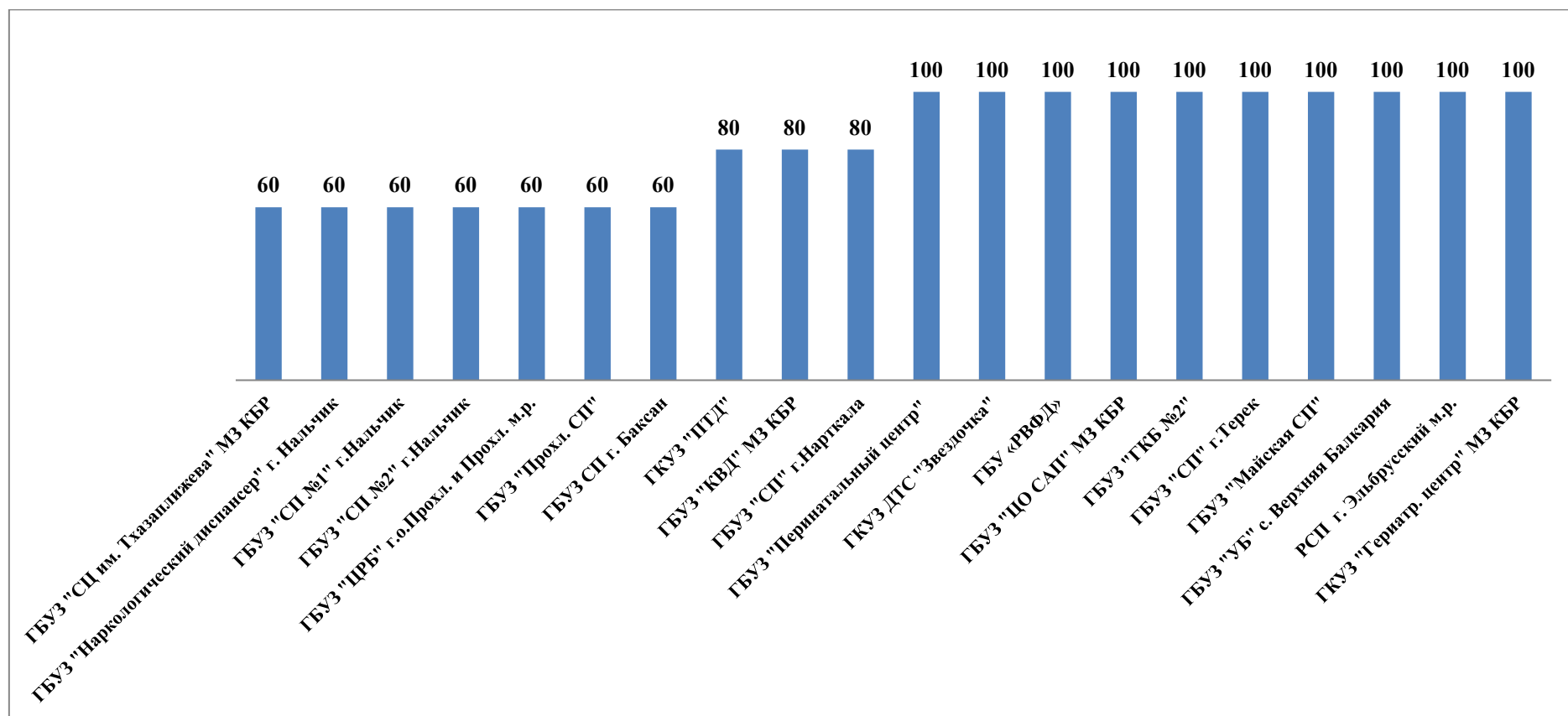


Диаграмма 3.1. Параметр 3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы

У 50% организаций отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру «Наличие в помещениях организации 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».

Низкие балльные значения по соответствующему параметру (60 из 100 баллов) зафиксированы:

1. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик
3. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик
4. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик
5. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.
6. ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника"
7. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан

У остальных организаций балльные значения по соответствующему параметру 80 из 100:

1. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"
2. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР
3. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала

В ходе оценки параметра 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 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 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 лучшие результаты (100 из 100 баллов) продемонстрировали следующие медицинские организации:

1. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик;
2. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
3. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР;
4. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»;
5. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек;
6. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника";
7. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария;
8. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.
9. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР;
10. ГБУЗ "Перинатальный центр".

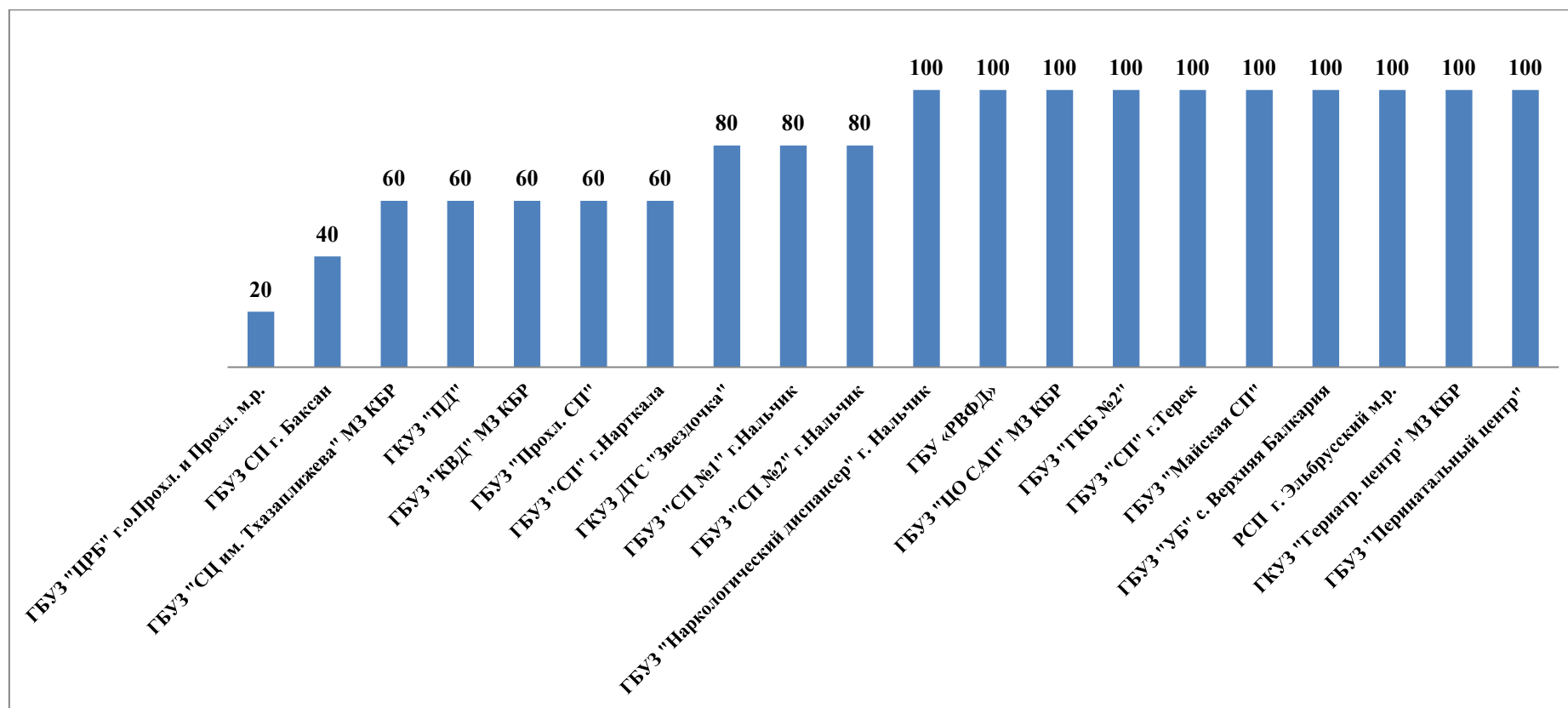


Диаграмма 3.2. Параметр 3.2.1 Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, 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 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.

В этих организациях обеспечено комплексное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Низкие балльные значения по соответствующему параметру(< 80 баллов) были зафиксированы у следующих медицинских организаций:

1. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р. (20 баллов из 100);
2. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан(40 баллов из 100);
3. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР(60 баллов из 100);
4. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"(60 баллов из 100);
5. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР(60 баллов из 100);
6. ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника"(60 баллов из 100);
7. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала(60 баллов из 100).

У остальных организаций балльные значения по соответствующему параметру 80 из 100:

1. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка";
2. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик;
3. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик.

Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных составила в среднем 96 %, а сами индикаторы варьируются от 67% до 100 %.

Очевидно позитивное изменение ситуации в Кабардино-Балкарской Республике обеспечения беспрепятственного доступа к объектам и услугам для МГН в организациях Республики. В то же время остается нерешенным некоторое количество проблем.

Так, важно, чтобы антискользящие покрытия для лестниц, входных площадок, пандусов в том случае, если покрытия выносные, при

соответствующих погодных условиях были на улице, а не в помещении. С верхней и нижней стороны пандуса обязательно должны присутствовать площадки, которые по размерам должны быть больше габаритов стандартных инвалидных колясок для возможности проведения манипуляции и разворота.

Если пандус предусматривается с односторонним движением, то ширина конструкции может быть не меньше 90 см, а если движение двустороннее, то ширина его – не менее 180 см. Если пролет пандуса длиной более, чем 9 метров, то обязательно наличие промежуточных площадок.

Перед площадками должны быть небольшие выступы, которые предотвратят скатывание колясок вниз из-за того, что сооружение имеет уклон. При монтаже дополнительных площадок следует учитывать их форму. Так, прямоугольные дают меньше простора для маневров коляски, чем овальные или полукруглые.

Площадки перед пандусом и выездом с него должны быть оформлены другим цветом и нескользящим покрытием.

Выполнение условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам организаций для маломобильных групп граждан, позволило бы обеспечить большую степень самообслуживания потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, в т.ч. детей, а также уменьшить нагрузку на обслуживающий персонал.

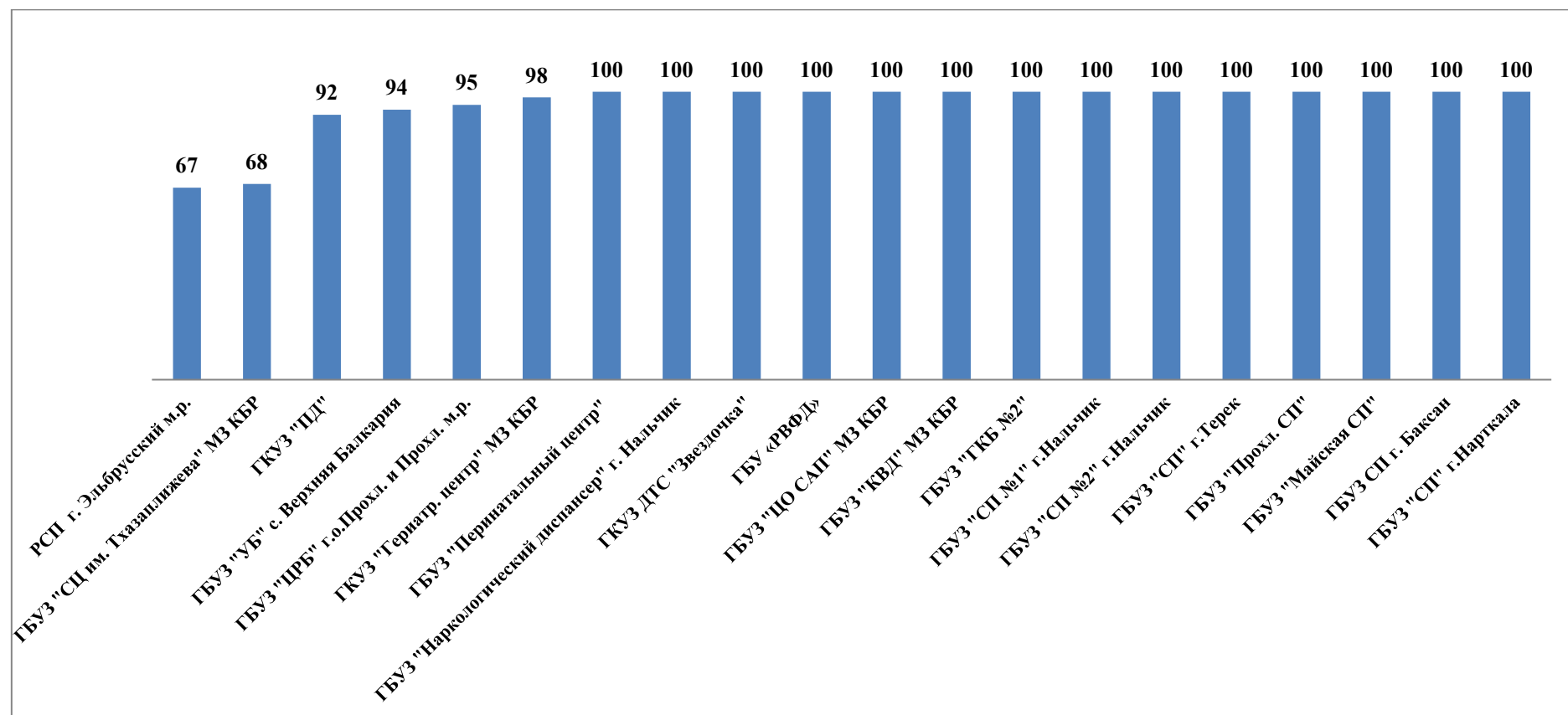


Диаграмма 3.4. Параметр 3.3.1 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

У 70% организаций отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру «Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов».

Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» среди заявленных организаций составляет 85 баллов, при этом 25 % организаций показали 100-бальный результат, а 40 % - достаточно высокие интегральные значения (≥ 80 баллов), что говорит о колоссальной работе, проведенной организациями в области повышения доступности услуг в сфере охраны здоровья для маломобильных групп граждан и лиц с ограниченными возможностями здоровья. Подробнее информация представлена в диаграмме 3.5.

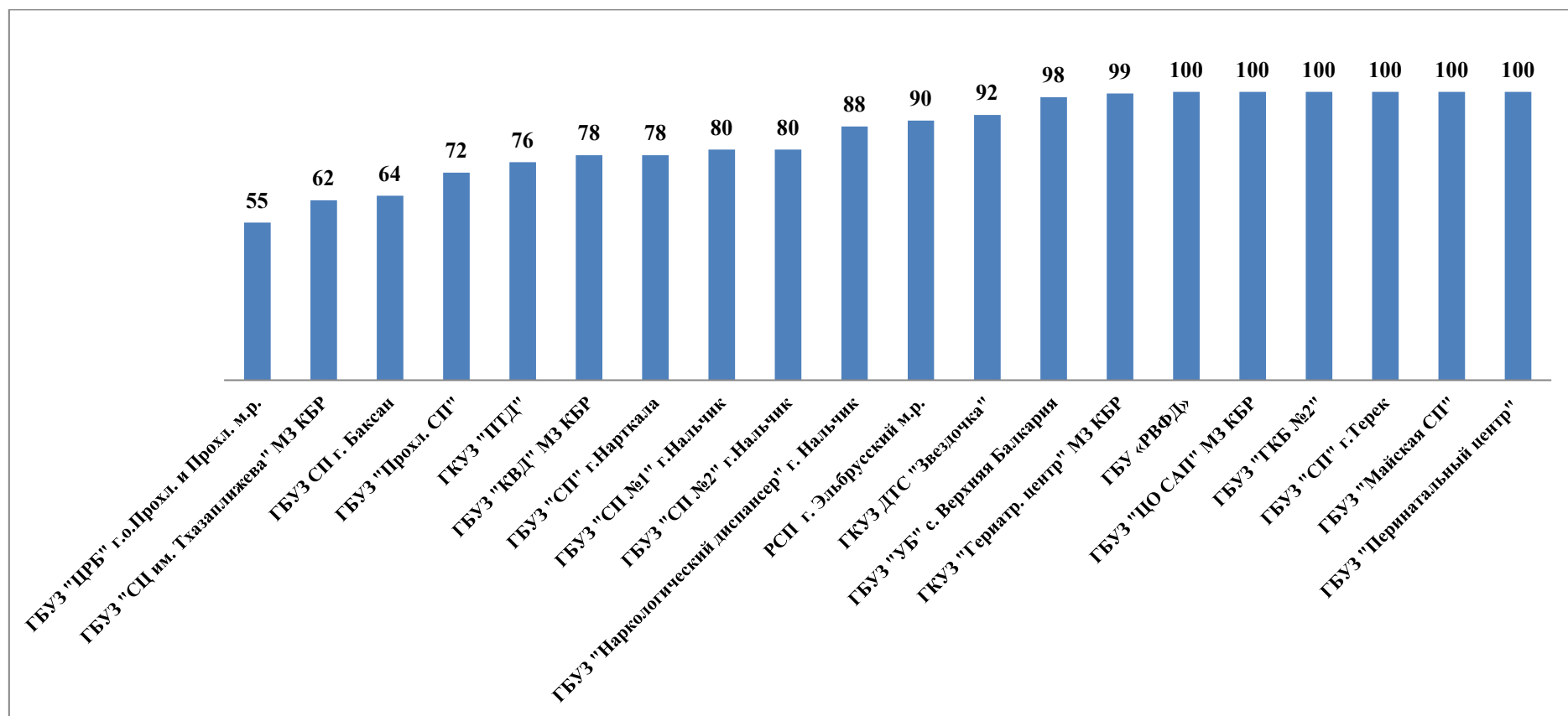


Диаграмма 3.5. Интегральное значение по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

4. Показатели и параметры, характеризующие доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций

При оценки критерия доброжелательности, вежливости работников организаций проводился расчет значений следующих показателей:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинских организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию;

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

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

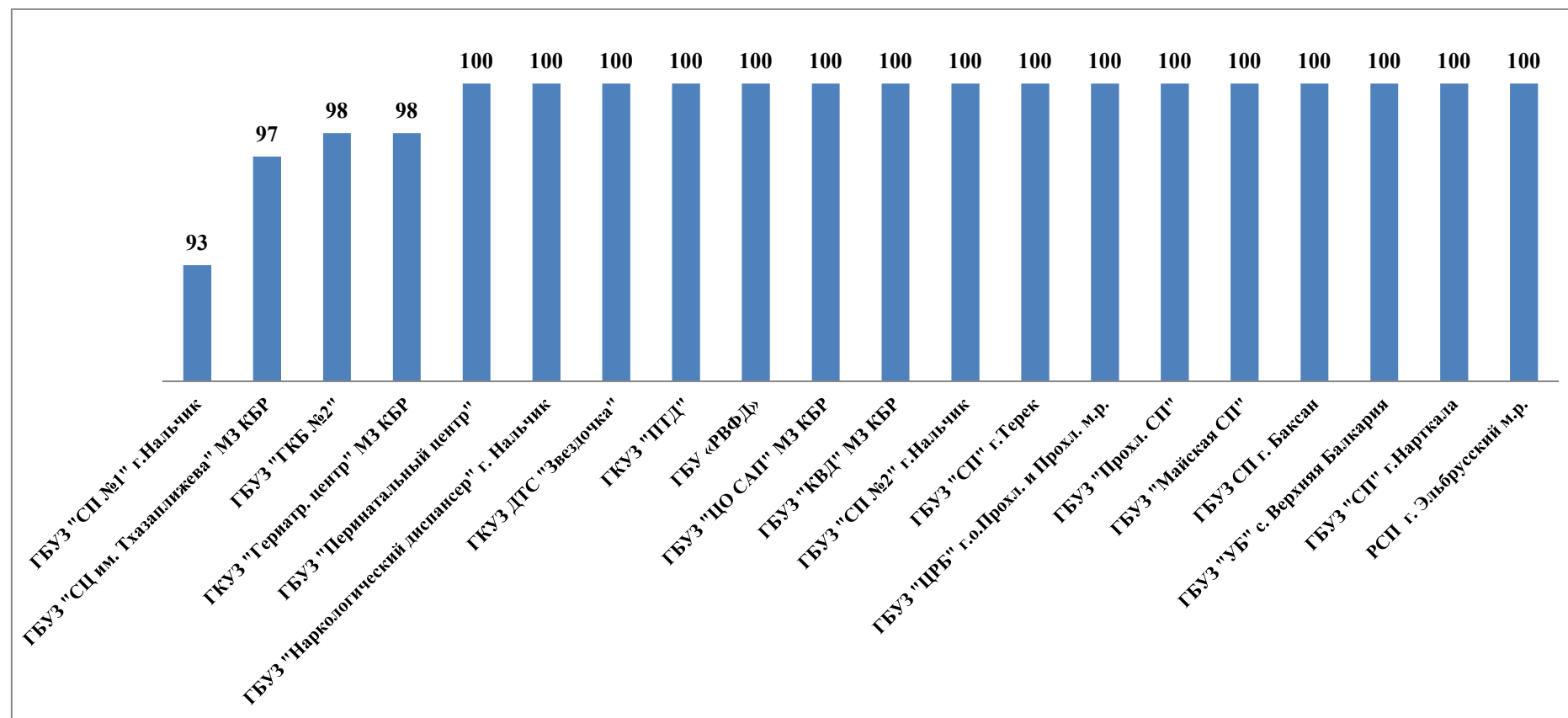


Диаграмма 4.1. Показатель 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

Явно бросается в глаза высокий процент удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников медицинских организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (параметр 4.1.1). Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций составляет – 99 баллов, при этом 80 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг.

Высокие значения (100 из 100 баллов) по этому параметру наблюдаются у следующих организаций:

1. ГБУЗ "Перинатальный центр" ;
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик;
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка";
4. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер";
5. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
6. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР;
7. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР;
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик;
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек;
10. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.;
11. ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника";
12. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника";
13. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан;
14. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария;
15. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала;
16. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.

95 % организаций продемонстрировали 100-бальные значения параметра 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в медицинскую организацию.

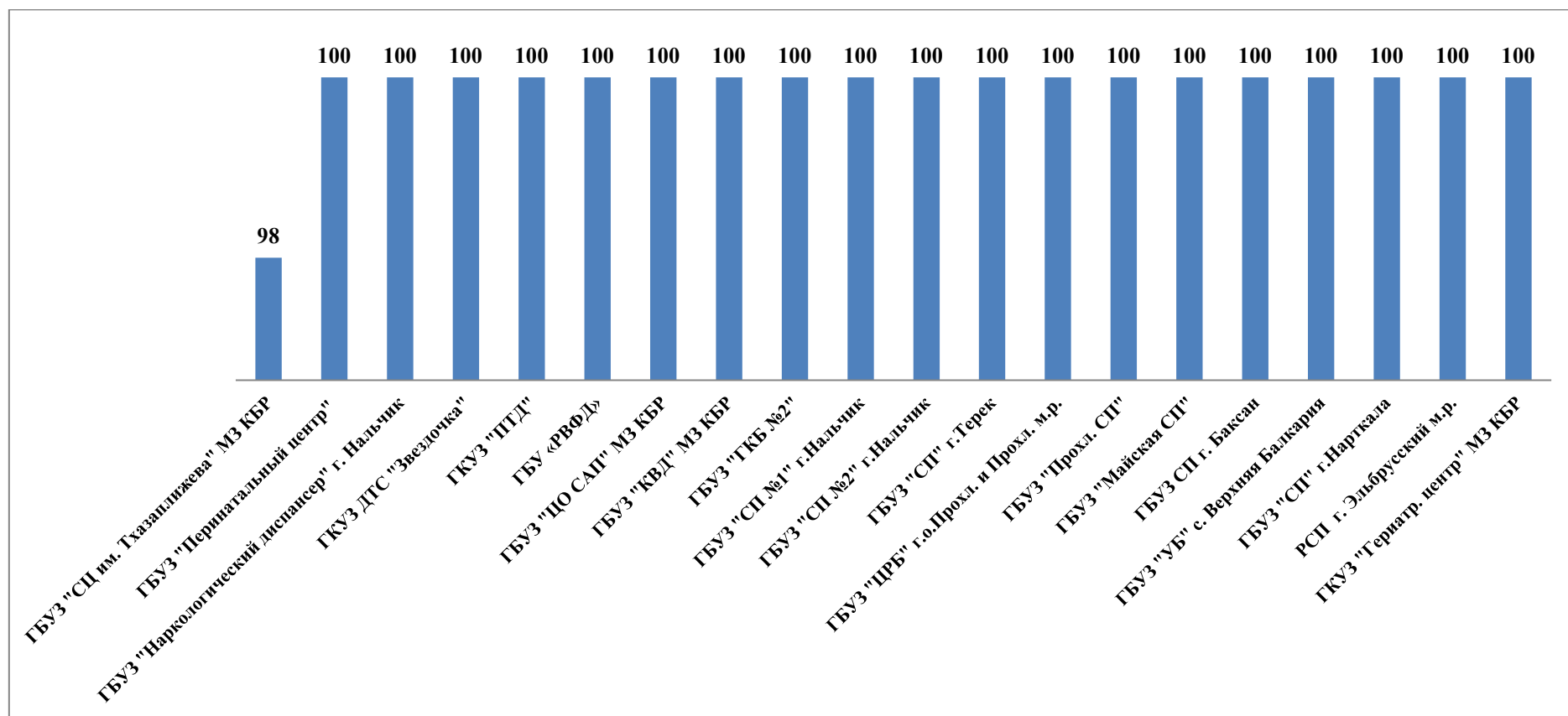


Диаграмма 4.2. Показатель 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

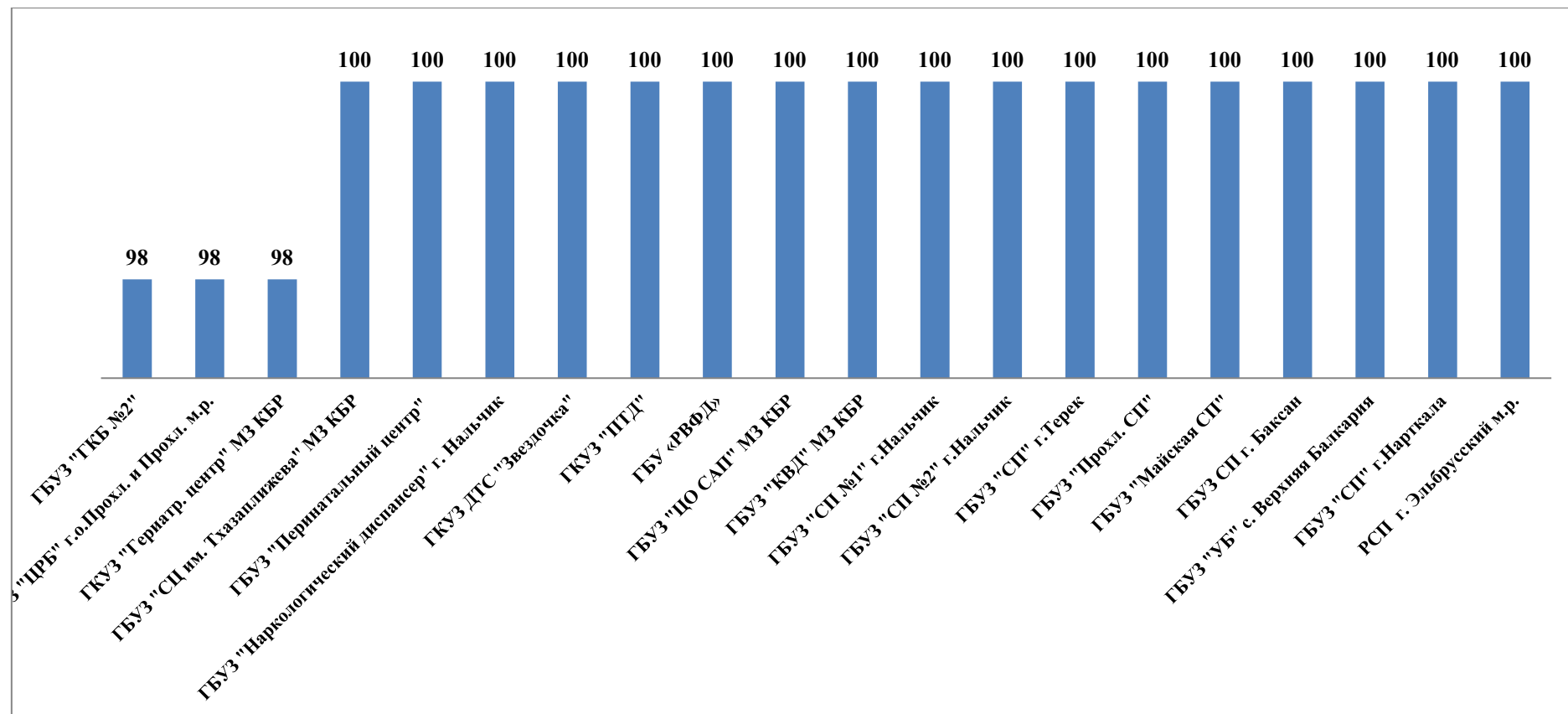


Диаграмма 4.3. Показатель 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций составляет –99,7 балла, при этом 85 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг.

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций».

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций» среди заявленных организаций составляет 99,5 баллов, при этом 80 % организаций показали 100-бальный результат, остальные - достаточно высокие интегральные значения (≥ 96 баллов), что говорит о перманентной и эффективной работе, проведенной организациями в области повышения удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников на каждом этапе профессиональной коммуникации с получателями услуг в сфере охраны здоровья. Подробнее информация представлена в диаграмме 4.4.

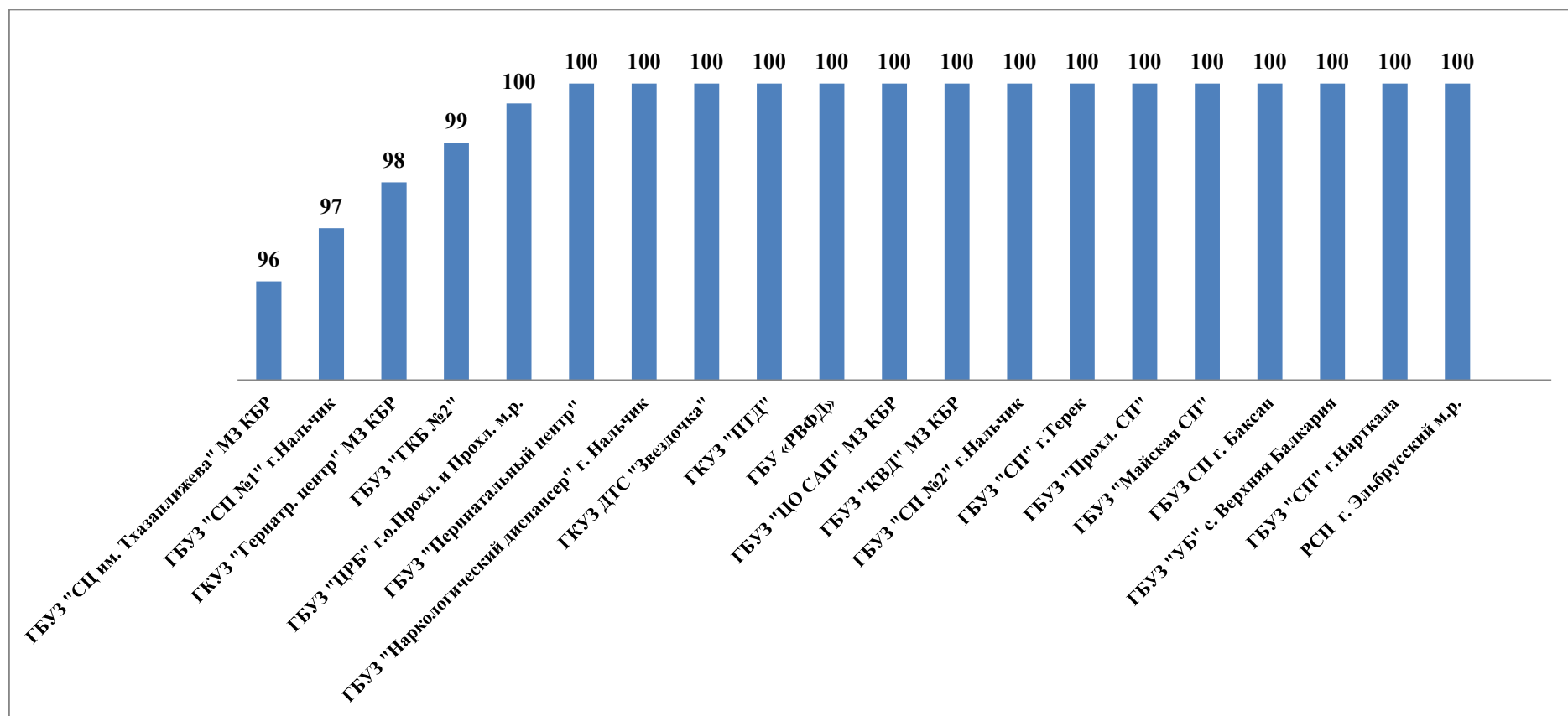


Диаграмма 4.4. Интегральное значение по критерию 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций»

5. Показатели и параметры, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

При оценке критерия удовлетворенности условиями оказания услуг в организациях проводился расчет значений следующих показателей:

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

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

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

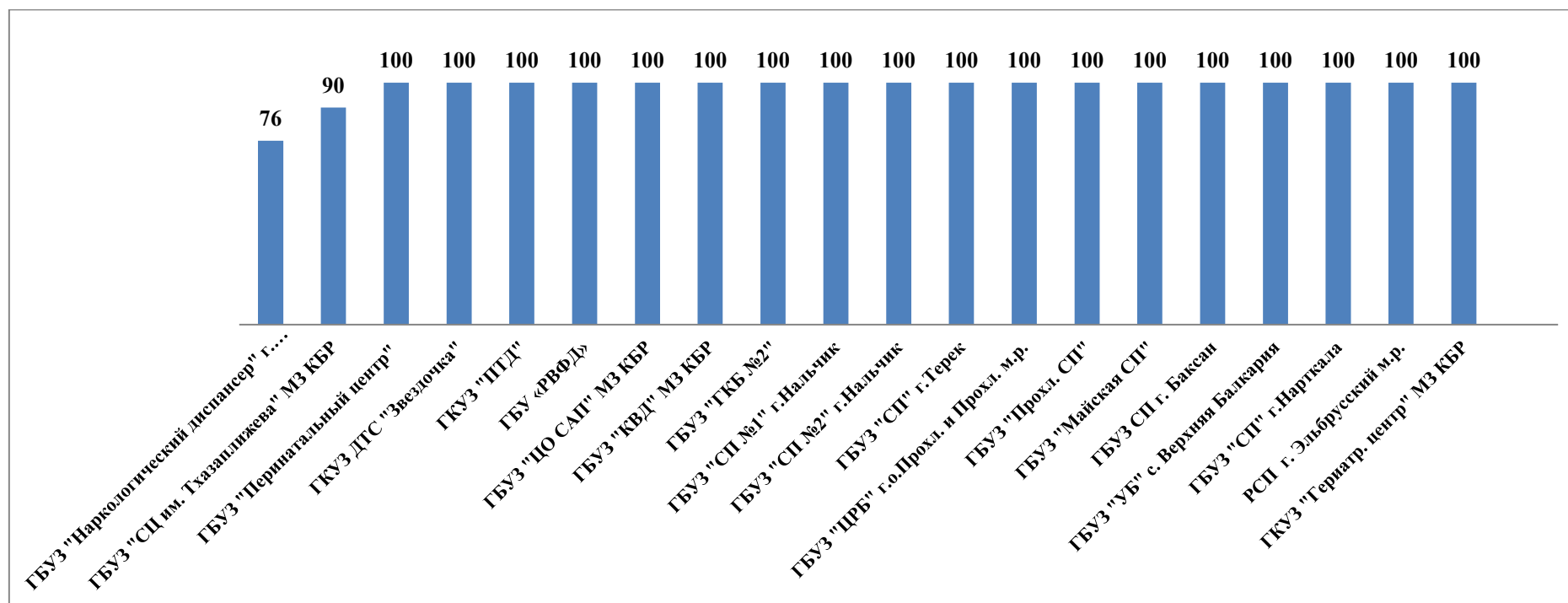


Диаграмма 5.1. Параметр 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций составляет – 98 баллов, при этом 90 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг.

Низкие значения по соответствующему показателю не зафиксированы.

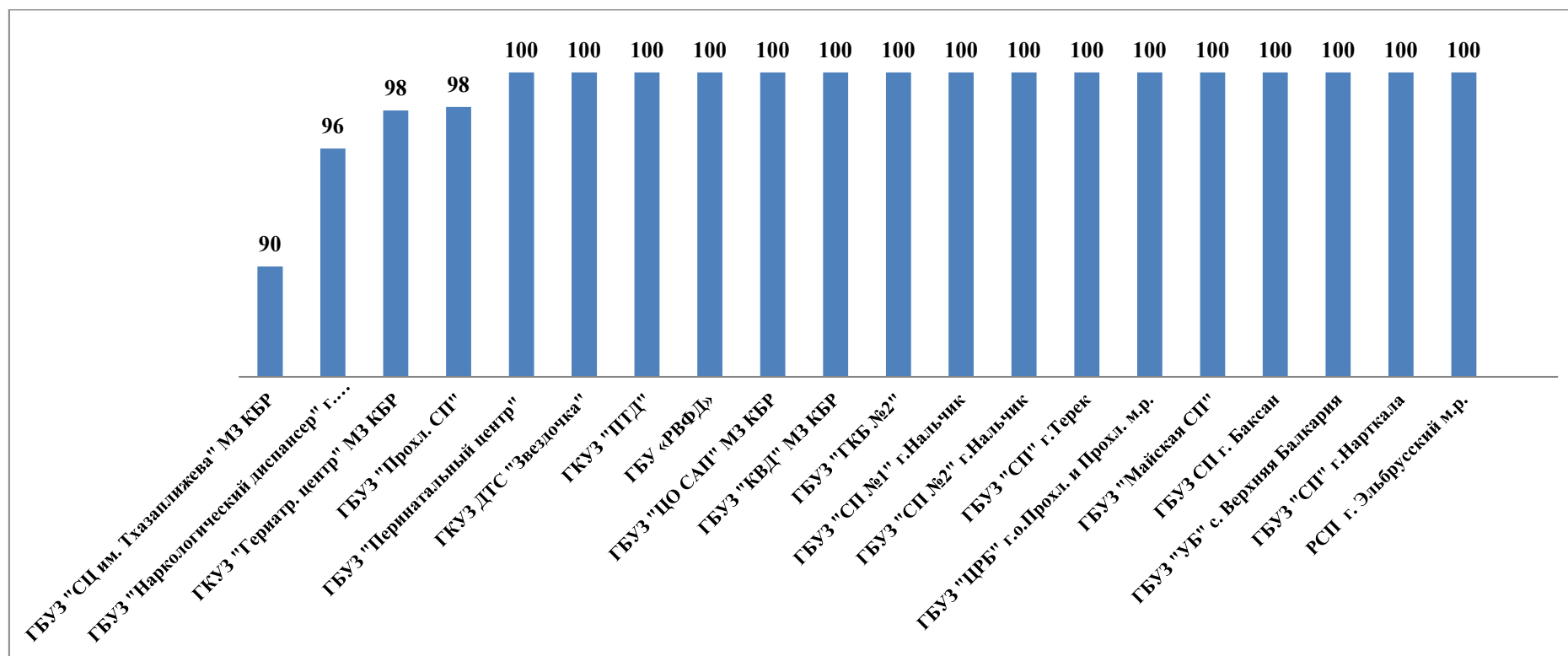


Диаграмма 5.2. Параметр 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов, и прочее)

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций составляет – 99 баллов, при этом 80 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг, остальные показали результат ≥ 90 баллов.

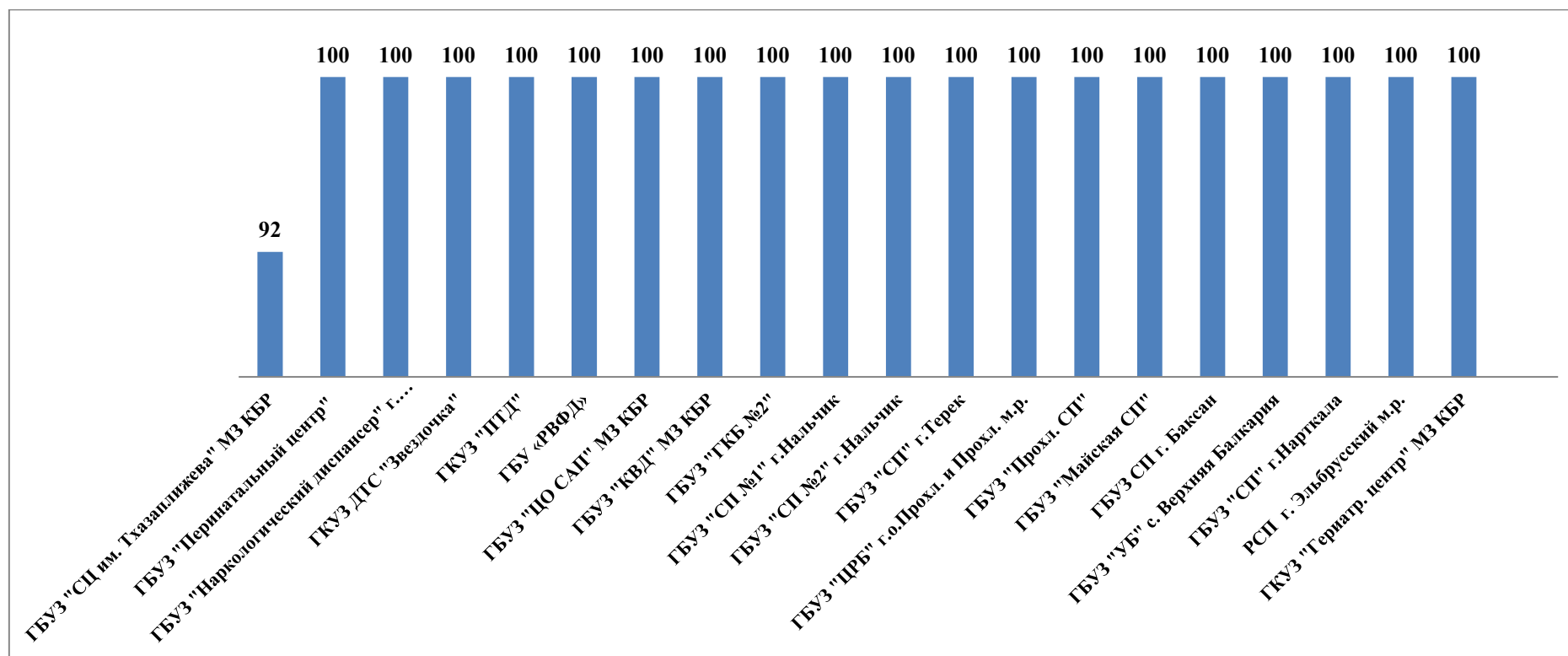


Диаграмма 5.3. Параметр 5.3.1 Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации

Среднее значение по соответствующему параметру среди организаций составляет – 99,6 баллов, при этом 95 % организаций продемонстрировали максимально возможный результат – 100-бальную удовлетворенность получателей услуг.

Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В целом, средняя по интегральным значениям по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» среди заявленных организаций составляет 99 баллов, при этом 90 % организаций показали 100-балльный результат. Подробнее информация представлена в диаграмме 5.4.

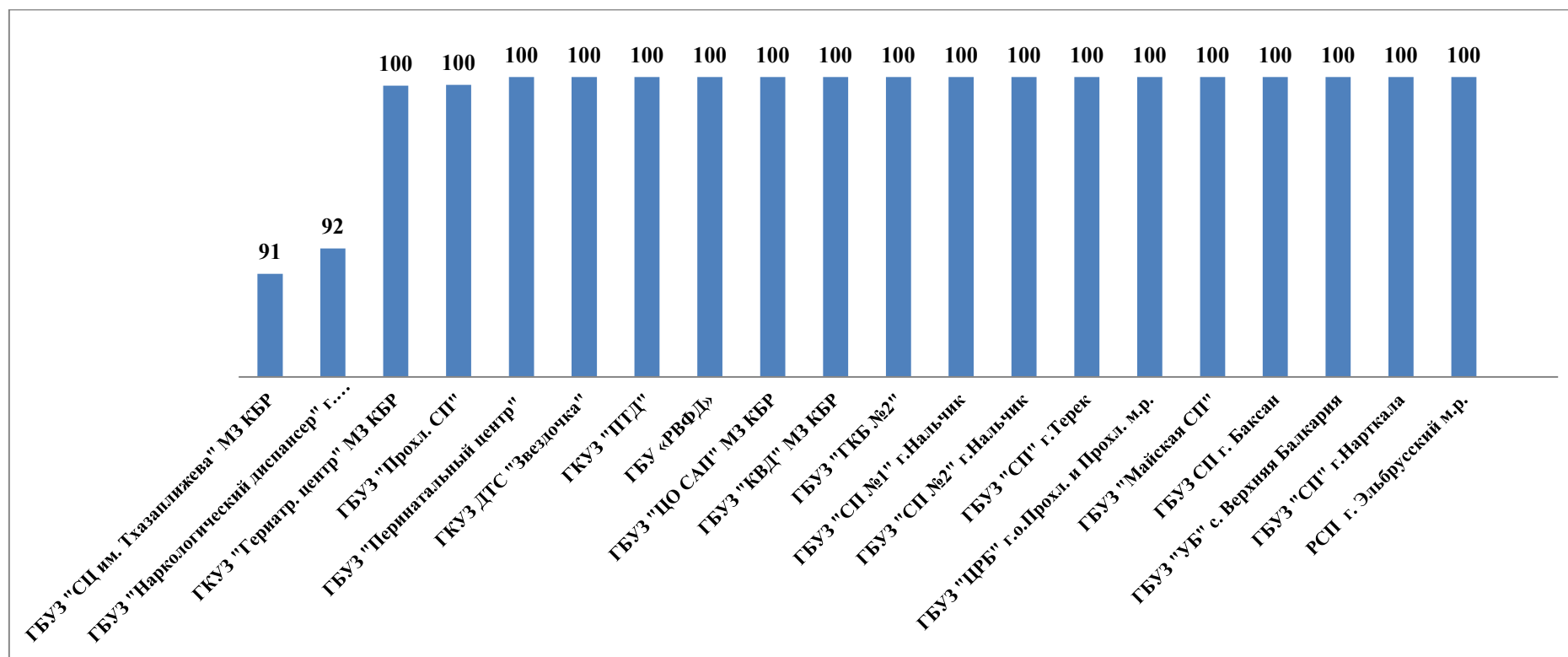


Диаграмма 5.4. Интегральное значение по параметру 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Средний интегральный показатель оценки качества по медицинским организациям – **95,49** баллов. Подробнее информация представлена в диаграмме 5.5

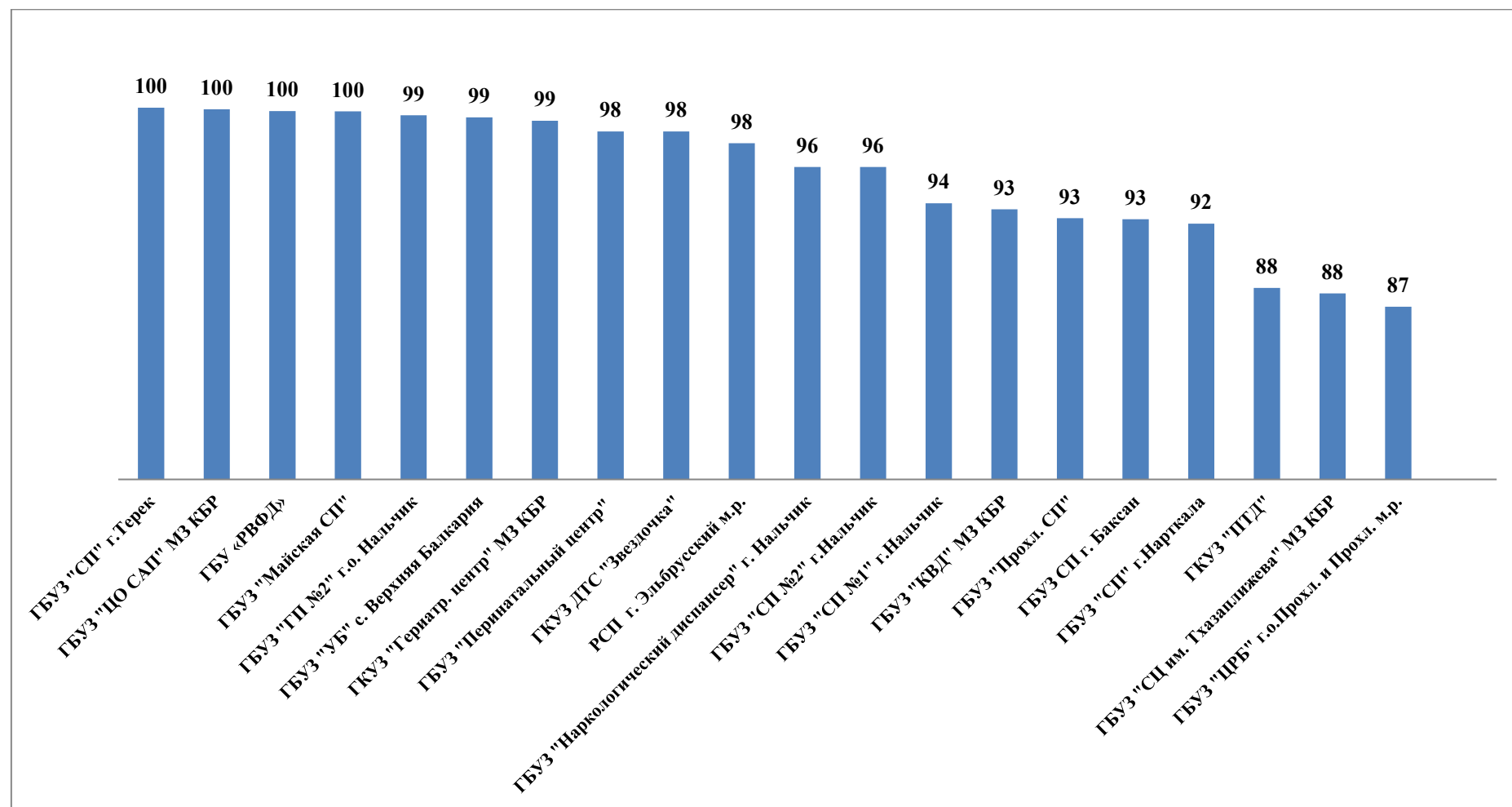


Диаграмма 5.4. Интегральные показатели оценки качества по медицинским организациям

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

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

12 организаций (из 20) лидируют (заняли 1 место – 100 баллов) по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», рассматриваемому по следующим признакам:

- соответствие информации о деятельности организации на информационных стендах в помещении организации (учреждения);
- соответствие информации о деятельности организации на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ГБУЗ "Перинатальный центр" ;
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик;
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка";
4. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер";
5. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
6. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР;
7. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»;
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик;
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек;
10. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника";
11. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария;
12. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР.

2 место – 99 баллов из 100

1. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР

3 место – 98 баллов из 100

1. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.

Основная проблема в оценке соответствующего параметра была опосредована фактом отсутствия прямого соответствия информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Экспертам приходилось осуществлять контекстный поиск, в том числе искать «глубоко» внутри приложенных документов.

Следующий этап независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья, заключался в выявлении наличия и функционирования на официальных сайтах организаций дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2. «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»), таких как:

- телефон;
- электронная почта;
- техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
- электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения;
- электронный сервис: получение консультации по оказываемым услугам;
- иной электронный сервис (показатель 1.2).

Было выявлено, что 18 (из 20) (1-е место) организаций имеют по четыре и более дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг на официальном сайте (в соответствии с актами), а именно:

1. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР;
2. ГБУЗ "Перинатальный центр" ;
3. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик;
4. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка";
5. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
6. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР;
7. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»;
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик;
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик;
10. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек;
11. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.;
12. ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника";
13. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника";
14. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан;
15. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария;
16. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала;
17. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.;
18. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР.

17 (из 20) организаций получили наивысшую оценку своей деятельности у получателей услуг (100 баллов) по показателю 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»:

1. ГБУЗ "Перинатальный центр" ;
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик;
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка";
4. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
5. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР;
6. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР;
7. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик;
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик;
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек;
10. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.;
11. ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника";
12. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника";
13. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан.

Наименьшее балльное значение по соответствующему параметру (62 балла из 100 баллов) среди представленных 20 организаций наблюдается в ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала.

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг лучшие практики по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» выявлены:

1 место (100 баллов из 100):

1. ГБУЗ "Перинатальный центр";
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик;
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка";
4. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
5. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР;
6. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик;
7. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек;
8. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника".

2 место – 99 баллов из 100

1. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария;
2. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»;
3. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР.

3 место – 98 баллов из 100

1. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан;
2. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.

Таковыми практиками в перечисленных выше организациях являются:

✓ Своевременное предоставление и обновление информации о деятельности организации на информационных стендах в помещении организации и на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», её соответствие перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

✓ Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- иного электронного сервиса.

Показатели, характеризующие общий критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг 19 (из 20) организаций населения КБР получили наивысшую оценку по показателю 2.1. «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг» (100 баллов из 100):

1. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР
2. ГБУЗ "Перинатальный центр"
3. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик
4. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"
5. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"
6. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
7. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР
8. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР
9. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
10. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик
11. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик
12. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек

13. ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника"
14. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
15. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан
16. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария
17. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала
18. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.
19. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг рассматривалось по следующим 7 признакам:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

По показателю 2.2. «Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги) »:

1 место (100 баллов из 100)

1. ГБУЗ "Перинатальный центр"
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"
4. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР

5. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик
6. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
7. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала
9. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.

На 2 месте (99 баллов из 100)

1. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР
2. ГБУЗ "Прохладенская стоматологическая поликлиника"

На 3 месте (98 баллов из 100)

1. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
2. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР
3. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
4. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария
5. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

По показателю 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг» 14 (из 20) организаций получили 100-бальный результат.

1. ГБУЗ "Перинатальный центр"
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"
4. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
5. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР
6. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР
7. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
10. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан
11. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария
12. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала
13. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.
14. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

На 2 месте (98 баллов из 100)

1. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"
2. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
3. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладенского м.р.
4. ГБУЗ "Прохладенская стоматологическая поликлиника"

На 3 месте (94 баллов из 100)

1. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг *лучшие практики по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»* выявлены в:

1 место (100 баллов из 100):

1. ГБУЗ "Перинатальный центр" ;
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик;
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка";
4. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР;
5. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик;
6. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек;
7. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан;
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала;
9. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.

На 2 месте (99 баллов из 100):

1. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР;
2. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
3. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария;
4. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР;
5. ГБУЗ "Прохладенская стоматологическая поликлиника";
6. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;
7. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника".

На 3 месте (95 баллов из 100):

1. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик;
2. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР.

В организациях обеспечены комфортные условия для предоставления услуг, такие как наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);

доступность записи на получение услуги и иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

Показатели, характеризующие общий критерий «Доступность услуг для инвалидов»

10 организации из 20 получили высший балл (100 баллов из 100) по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», который рассматривался по следующим признакам:

- 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 специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

I место (100 из 100):

1. ГБУЗ "Перинатальный центр"
2. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"
3. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
4. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР
5. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
6. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
7. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
8. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария
9. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.
10. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

II место (80 из 100)

1. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"
2. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР
3. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала

Показатель 3.2. «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» рассматривался по следующим признакам:

- 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 (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

В ходе проведения независимой оценки по показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», высокие оценки (по 100 баллов соответственно) были получены 10 (из 20) медицинскими организациями:

1. ГБУЗ "Перинатальный центр"
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик
3. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
4. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР

5. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
6. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
7. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
8. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария
9. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.
10. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

2 место 4 организации (80 баллов из 100):

1. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР
2. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
3. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик
4. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик

1 (первое место) в рейтинге по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» занимает 14 организаций (100 из 100):

1. ГБУЗ "Перинатальный центр"
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"
4. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
5. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР
6. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР
7. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик
10. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
11. ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника"
12. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
13. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан
14. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала

2 место - (89 баллов из 100):

1. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

3 место – (74 баллов из 100):

1. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.

Таким образом, по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья *лучшие практики по*

критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (100 баллов из 100) выявлены в 5 (из 20) медицинских организациях:

1. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
2. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР
3. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
4. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
5. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"

Наименьшее количество баллов по критерию «Доступность услуг для инвалидов» присвоено ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р. (55 баллов).

Показатели, характеризующие общий критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций»

По показателю 4.1. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» 16 из 20 исследуемые организации получили по 100 баллов.

1. ГБУЗ "Перинатальный центр"
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"
4. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"
5. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
6. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР
7. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
10. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.
11. ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника"
12. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
13. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан
14. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария
15. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала

16. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.

2 место - (98 балла из 100):

1. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
2. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

3 место – (97 балла из 100):

1. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР

По показателю 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» 15 (из 20) медицинских организаций, включенных в перечень независимой оценки, получили наивысший балл – 100 баллов:

1. ГБУЗ "Перинатальный центр"
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"
4. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"
5. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
6. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР
7. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР
8. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик
10. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик
11. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
12. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.
13. ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника"
14. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
15. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан
16. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария
17. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала
18. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.
19. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

2 место - (98 баллов из 100):

1. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР

По показателю 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при

использовании дистанционных форм взаимодействия» 17 из 20 исследуемых организаций получили по 100 баллов.

1. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР
2. ГБУЗ "Перинатальный центр"
3. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик
4. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"
5. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"
6. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
7. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР
8. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик
10. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик
11. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
12. ГБУЗ "Прохладенская стоматологическая поликлиника"
13. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
14. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан
15. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария
16. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала
17. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.

2 место - (98 баллов из 100):

1. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
2. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.
3. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

Таким образом, отметим, что в 16 (из 20) исследуемых организациях имеются *успешные практики по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций» (100 баллов из 100).*

1. ГБУЗ "Перинатальный центр"
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"
4. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"
5. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
6. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР
7. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
10. ГБУЗ "Прохладенская стоматологическая поликлиника"
11. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
12. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан
13. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария
14. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала

15. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.
16. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.

2 место - (99 баллов из 100):

- 1 ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»

3 место - (98 баллов из 100):

1. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

Показатели, характеризующие общий критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» 18 из 20 организаций получили наивысший балл – 100 баллов:

1. ГБУЗ "Перинатальный центр"
2. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"
3. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"
4. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
5. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР
6. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР
7. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик
10. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
11. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.
12. ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника"
13. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
14. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан
15. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария
16. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала
17. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.
18. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

По показателю 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (графиком работы

организации, отдельных специалистов, и др.)» 16 из 20 организаций получили по 100 баллов:

1. ГБУЗ "Перинатальный центр"
2. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"
3. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"
4. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
5. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР
6. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР
7. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик
10. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
11. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.
12. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
13. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан
14. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария
15. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала
16. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.

2 место - (98 баллов из 100):

- 1 ГБУЗ "Прохладненская стоматологическая поликлиника"
- 2 ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

3 место - (96 баллов из 100):

1. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик

По показателю 5.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» 19 из 20 исследуемым организациям было присвоено 100 баллов:

1. ГБУЗ "Перинатальный центр"
2. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик
3. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"
4. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"
5. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
6. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР
7. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР
8. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик
10. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик
11. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
12. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.

13. ГБУЗ "Прохладенская стоматологическая поликлиника"
14. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
15. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан
16. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария
17. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала
18. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.
19. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

2 место - (98 баллов из 100):

1. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР

Таким образом, отметим, что в 18 из 20 исследуемых организациях имеются успешные практики по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», значения этого критерия варьируются 100 из 100 баллов. Наибольшее количество баллов (100 баллов) присвоено 18 (из 20) организациям.

1. ГБУЗ "Перинатальный центр"
2. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"
3. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"
4. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
5. ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР
6. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР
7. ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»
8. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик
9. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик
10. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек
11. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.
12. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"
13. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан
14. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария
15. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала
16. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.
17. ГБУЗ "Прохладенская стоматологическая поликлиника"
18. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

2 место - (92 балла из 100):

1. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик

3 место - (91 балл из 100):

1. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР

Итоговый рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения

На первом месте в общем итоговом рейтинге организаций, оказывающих услуги в сфере здравоохранения на территории Кабардино-Балкарской Республики и участвовавших в независимой оценке, находится **ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек и ГБУЗ "Перинатальный центр"(100 баллов из 100) .**

Второе место в общем итоговом рейтинге занимает **ГБУЗ ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР (99,88 баллов из 100)**

Третье место в общем итоговом рейтинге занимают **ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» и ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника" (99,76 и 99,75 из 100 баллов).**

Средний интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья по медицинским организациям Кабардино-Балкарской республики в 2021 году–95,49 баллов.

Подробнее с интегральными показателями по каждой организации можно ознакомиться в таблице 1

Таблица 1

Рейтинг по интегральным показателям независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

№	Учреждения	Общие критерии оценки					
		Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии	1 - критерий открытость и доступность информации	2 - критерий комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги	3 - критерий доступность услуг для инвалидов	4 - критерий доброжелательность, вежливость работников	5 - критерий удовлетворенность условиями оказания услуг
			Показатели	Показатели	Показатели	Показатели	Показатели
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки
1	2	3	4	5	6	7	8
1	ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек	100,00	100	100	100	100	100
2	ГБУЗ "Перинатальный центр"	100	100	100	100	100	100
3	ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи" Минздрава КБР	99,88	100	99,4	100	100	100
4	ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	99,76	100	98,8	100	100	100
5	ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"	99,75	100	98,76	100	100	100
6	ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»	99,48	99,2	99,4	100	98,8	100
7	ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария	99,35	99,22	99,4	98,13	100	100
8	ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР	99,12	99,2	99,4	99,4	98	99,6
9	ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"	98,40	100	100	92	100	100
10	Районная стоматологическая поликлиника г.	97,60	97,99	100	92	100	100

	Эльбрусский м.р.						
11	ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик	96,00	100	100	88	100	92
12	ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик	96,00	100	100	80	100	100
13	ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик	93,57	95,76	95,04	80	97,07	100
14	ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР	93,17	87,84	100	78	100	100
15	ГБУЗ "Прохладенская стоматологическая поликлиника"	92,56	92	99,15	72	100	99,64
16	ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан	92,50	98,5	100	64	100	100
17	ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала	92,19	82,96	100	78	100	100
18	ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"	87,87	87,53	76,2	75,6	100	100
19	ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР	87,51	93,62	94,7	62,4	96	90,82
20	ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.	86,60	95,37	83,4	54,64	96,6	100

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках процедуры независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями на территории Кабардино-Балкарской Республики в 2021 году было исследовано 20 организаций соответствующей направленности.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья позволяют сделать общий вывод о том, что подавляющее большинство получателей услуг удовлетворены услугами медицинских организаций.

Высокими оценками получателей услуг были отмечены показатели:

- характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»;
- характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»;
- характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Отмечен высокий уровень информационной открытости медицинских организаций Кабардино-Балкарской Республики. Все организации имеют информационные сайты и по большей части оцениваемых параметров соответствуют принятым нормам.

В большинстве медицинских организаций для лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены условия доступности, позволяющие этой категории граждан получать услуги наравне с остальными получателями услуг, а помещения организаций и прилегающих к ним территорий оборудованы с учетом доступности для соответствующих групп граждан.

Рейтинг медицинских организаций Кабардино-Балкарской Республики, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности организаций реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

Для достижения максимальных значений показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг, учреждениям рекомендовано:

- максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайтах медицинских организаций к реальным потребностям получателей услуг в сфере охраны здоровья в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан;

- усовершенствовать дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, в особенности электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- обеспечить в организациях техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

- усилить работу попечительских советов;

- организовать дополнительное профессионального обучение руководителей, специалистов учреждений с учетом реальных потребностей в

повышении качества в научно-методических центрах (в том числе для приобретения специалистов в области реализации **возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика));**

- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг;

- повысить уровень комфортности в отдельных помещениях (замена или приобретение мебели, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений).

Рекомендации для организаций по улучшению качества условий оказания услуг

1. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Терек

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	100
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	100
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	100

Выводы и предложения:

Высокие значения по всем показателям внутри каждого критерия.

2. **ГБУЗ "Центр организации специализированной аллергологической помощи"**
Минздрава КБР

№№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	99.4
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	100
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	99.4

Выводы и предложения:

Высокие значения по всем показателям внутри каждого критерия.

Все отклонения по показателям внутри критериев находятся в пределах отклонения средних характеристик выборочной совокупности от средних характеристик генеральной совокупности, что является приемлемым.

3. ГБУ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	98,8
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	100
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	96,6
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	99,76

Выводы и предложения:

Высокие значения по всем показателям внутри каждого критерия.

Все отклонения по показателям внутри критериев находятся в пределах отклонения средних характеристик выборочной совокупности от средних характеристик генеральной совокупности, что является приемлемым

4. ГБУЗ "Майская стоматологическая поликлиника"

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	98.76
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	100
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	99.75

Выводы и предложение:

Рекомендуется:

Обеспечить на официальном сайте медицинской организации наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации):

- раздел «Часто задаваемые вопросы»

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

- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлопереводчика);
- Наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в ИТС «Интернет» для инвалидов по зрению;

Все отклонения по показателям внутри критериев находятся в пределах отклонения средних характеристик выборочной совокупности от средних характеристик генеральной совокупности, что является приемлемым

5.ГБУЗ «Городская клиническая больница №2»

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	99.2
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ,ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	99,4
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	100
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	98.8
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	99.48

Выводы и предложение:

Высокие значения по всем показателям внутри каждого критерия.

Все отклонения по показателям внутри критериев находятся в пределах отклонения средних характеристик выборочной совокупности от средних характеристик генеральной совокупности, что является приемлемым

6. ГБУЗ "Участковая больница" с. Верхняя Балкария

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	99.22
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	99.4
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	98.13
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	99.35

Выводы и предложение:

Высокие значения по всем показателям внутри каждого критерия.

Все отклонения по показателям внутри критериев находятся в пределах отклонения средних характеристик выборочной совокупности от средних характеристик генеральной совокупности, что является приемлемым

7. ГКУЗ "Гериатрический центр" МЗ КБР

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	99.2
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	99.4
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	99.4
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	98
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	99.6
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	99.12

Выводы и предложение:

Высокие значения по всем показателям внутри каждого критерия.

Все отклонения по показателям внутри критериев находятся в пределах отклонения средних характеристик выборочной совокупности от средних характеристик генеральной совокупности, что является приемлемым/

8. ГБУЗ "Перинатальный центр"

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
2	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
3	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	100
4	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	100
5	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
6	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
1	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	100

Выводы и предложение:

Высокие значения по всем показателям внутри каждого критерия;

.

9. ГКУЗ Детский туберкулезный санаторий "Звездочка"

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
2	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
3	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	100
4	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	92
5	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
6	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
1	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	98.4

Выводы и предложение:

Рекомендуется:

Обеспечить на официальном сайте медицинской организации наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации):

- раздел «Часто задаваемые вопросы»

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

- Наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в ИТС «Интернет» для инвалидов по зрению.

Высокие значения по всем показателям внутри каждого критерия.

Все отклонения по показателям внутри критериев находятся в пределах отклонения средних характеристик выборочной совокупности от средних характеристик генеральной совокупности, что является приемлемым.

10. Районная стоматологическая поликлиника г. Эльбрусский м.р.

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	97,99
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	100
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	92
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	97,6

Выводы и предложение:

Рекомендуется:

Обеспечить на официальном сайте медицинской организации наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации):

- раздел «Часто задаваемые вопросы»

11. ГБУЗ "Наркологический диспансер" г. Нальчик

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	100
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	88
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	92
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	96

Выводы и предложения:

Рекомендуется:

Обеспечить на официальном сайте медицинской организации наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации):

- раздел «Часто задаваемые вопросы»

Обеспечить комфортность условий предоставления услуг:

- Состояние гардероба

Оборудовать территории, прилегающие к медицинской организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, обеспечить:

- Оборудование входных групп подъёмными платформами;

- Наличие поручней;

- Наличие сменных кресел-колясок;

- Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

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

Наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в ИТС «Интернет» для инвалидов по зрению.

12. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №2" г.Нальчик

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	100
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	80
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	96

Выводы и предложения:

Рекомендуется:

Обеспечить на официальном сайте медицинской организации наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации):

- раздел «Часто задаваемые вопросы»

Рекомендуется оборудовать территории, прилегающие к медицинской организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, обеспечить:

- Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- Наличие сменных кресел-колясок

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

- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлопереводчика).

13. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №1" г.Нальчик

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	95.76
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	95.04
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	80
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	97.07
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	93,57

Выводы и предложения:

Рекомендуется:

Обеспечить на официальном сайте медицинской организации наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации):

- раздел «Часто задаваемые вопросы»

Обеспечить комфортность условий предоставления услуг:

- Наличие питьевой воды

Рекомендуется оборудовать территории, прилегающие к медицинской организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, обеспечить:

- Оборудование входных групп подъёмными платформами
- Наличие сменных кресел-колясок
- Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений

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

- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлопереводчика).

14. ГБУЗ "Кожно-венерологический диспансер" Минздрава КБР

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	87.84
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	100
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	78
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	93.17

Выводы и предложение:

Рекомендуется:

Обеспечить на официальном сайте медицинской организации наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации):

- раздел «Часто задаваемые вопросы»;
- возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации /возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением.

Обеспечить комфортность условий предоставления услуг:

- Состояние гардероба;

Рекомендуется оборудовать территории, прилегающие к медицинской организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, обеспечить:

- Оборудование входных групп подъёмными платформами
- Наличие сменных кресел-колясок

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

- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлопереводчика).

Наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в ИТС «Интернет» для инвалидов по зрению

15. ГБУЗ "Прохладенская стоматологическая поликлиника"

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	92
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	99.15
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	72
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	99.64
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	92.56

Выводы и предложение:

Рекомендуется:

Обеспечить на официальном сайте медицинской организации наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации):

- раздел «Часто задаваемые вопросы»;

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

- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлопереводчика).

16. ГБУЗ Стоматологическая поликлиника г. Баксан

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	98.5
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	100
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	64
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	92.5

Выводы и предложение:

Рекомендуется:

Обеспечить на официальном сайте медицинской организации наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации):

- раздел «Часто задаваемые вопросы»;

Оборудовать территории, прилегающие к медицинской организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, обеспечить:

- Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

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

- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

17. ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника" г.Нарткала

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	82,96
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	100
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	78
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	92,19

Выводы и предложение:

Рекомендуется:

Обеспечить на официальном сайте медицинской организации наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации):

- раздел «Часто задаваемые вопросы»;

Оборудовать территории, прилегающие к медицинской организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, обеспечить:

- Наличие сменных кресел-колясок;

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

- 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

18. ГКУЗ "Противотуберкулезный диспансер"

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	87.53
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	76.2
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	75.6
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	100
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	87,87

Выводы и предложение:

Рекомендуется:

Обеспечить на официальном сайте медицинской организации наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации):

- форма для подачи электронного обращения;

возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации /возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением

Оборудовать территории, прилегающие к медицинской организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, обеспечить:

- .Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений

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

- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации

- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлопереводчика)

19. ГБУЗ "Стоматологический центр имени Т.Х. Тхазаплижева" МЗ КБР

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	93.62
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	94.7
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	62.4
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	96
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	90.82
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	87.51

Выводы и предложение:

Рекомендуется:

Обеспечить на официальном сайте медицинской организации наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации):

- раздел «Часто задаваемые вопросы»;

Оборудовать территории, прилегающие к медицинской организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов, обеспечить:

- Наличие сменных кресел-колясок;
- Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений

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

- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлопереводчика)

20. ГБУЗ "Центральная районная больница" г.о.Прохладный и Прохладненского м.р.

№	Критерий	Значение критерия (max = 100)
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	95.37
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ	83.4
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	54.64
4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	96.6
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	100
6	ИНТЕГРАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ ПО СОВОКУПНОСТИ ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ	86.6

Выводы и предложение:

Рекомендуется:

Обеспечить на официальном сайте медицинской организации наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации):

- раздел «Часто задаваемые вопросы»;

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

- Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлопереводчика)

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ:

Провести проверку прилегающей территории, входной группы и внутренних помещений организации на доступность для всех групп населения, в том числе маломобильных граждан и передвигающихся на колясках, при выявлении несоответствий провести работу по улучшению доступности организации (рекомендуется руководствоваться "СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001"(утв. Приказом Минстроя России от 14.11.2016 N 798/пр)

Рекомендуется провести проверку следующих параметров:

- прилегающих к пандусу дорожек, тротуаров и площадок на отсутствие препятствий для его использования (ямы, выбоины, неровности и т.д.), при обнаружении которых, произвести их устранение;

- угол подъема пандусов;

- оснащение пандусов перилами;

- наличие достаточного места на площадке пандуса перед входной дверью для передвижения людей на колясках;

- наличие выступов в начале и конце перил;

- наличие поручней;

- завершение поручней скруглениями;

- наличие отрегулированных доводчиков на входных дверях;

- На проступях краевых ступеней лестничных маршей должны быть нанесены одна или несколько полос, контрастных с поверхностью ступени, (например, желтого цвета), имеющие общую ширину в пределах 0,08 - 0,1 м. Расстояние между контрастной полосой и краем проступи - от 0,03 до 0,04 м.

- напольные поверхности на предмет скольжения, и оснастить их покрытиями, исключающими скольжение, там, где это необходимо;

- наличие обозначений расположения санитарных комнат для клиентов;
- соответствие размеров санитарных комнат и их оснащения для маломобильных категорий граждан и людей, передвигающихся на колясках, и при выявлении несоответствия провести расширение и переоборудование помещений, если есть такая возможность;
- наличие в санитарных комнатах на унитазах стульчаков и там, где они отсутствуют, установить;
- разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех групп населения, в том числе людям, передвигающимся на колясках, детям и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном уровне для всех групп населения (например: под наклоном);
- в санитарно-гигиенических помещениях установить раковины таким образом, чтобы они были доступны для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках, детям и людям с нестандартным ростом;
- в санитарно-гигиенических помещениях, особенно первых этажей зданий, оснастить окна шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло;
- обеспечить размещение информационных стендов в помещениях организации на высоту 0,9-1,7 метров от уровня пола, доступную для всех категорий клиентов, информация на стендах должна быть выполнена контрастным шрифтом и размером, доступным для чтения.
- место установки и высоту кнопки вызова специалиста на удобный уровень для людей, передвигающихся на колясках;
- оборудование помещений организации специальными средствами для получателей услуг с нарушениями слуха и зрения (аудио и видео информаторами).