|  |  |
| --- | --- |
| Описание: горы34 | C:\Users\Екатерина\Desktop\гугл форм\фото для ролл апа\mri.png |

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

о качестве условий предоставления услуг

ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер»

в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия, в отношении которых проводится независимая оценка

в 2018 году

г. Назрань, 2018

**Аналитический отчет**

о качестве условий оказания услуг

ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер»

в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка

|  |  |
| --- | --- |
| г. Назрань | 24 декабря 2018г. |

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер» (далее – медицинская организация) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению министерства здравоохранения Республики Ингушетия во исполнение государственного контракта от 04.12.2018г. № 5-НОК на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия, в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году, в соответствии с Программой исследования, согласованной с министерством здравоохранения Республики Ингушетия и Советом по независимой оценке качества при министерстве здравоохранения Республики Ингушетия согласно показателям, утвержденным Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее, соответственно – Правила, Порядок).

1. Общие исходные сведения о медицинской организации:
   1. Наименование организации: ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер».
   2. Юридический адрес организации: 386001, республика Ингушетия, город Магас, проспект И.Зязикова, дом 31.
   3. Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»): http://red-ri.ru/.
   4. Период проведения дистанционного этапа сбора информации: с 07.12.2018 по 20.12.2018гг.
   5. Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»: 15.12.2018г.
   6. Дата визита представителей организации-оператора в медицинскую организацию: 14.12.2018 с 14:00 до 15:00 часов.
   7. Статистические данные формы № 30 (годовая) «Сведения о медицинской организации» за 2017 год в части сведений о деятельности медицинских организаций по оказанию медицинской помощи в амбулаторных и стационарных условиях, используемые для определения генеральной и выборочной совокупностей респондентов (Таблица 1):

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Генеральная совокупность - Численность получателей услуг в 2017 году** | | | | | **Выборочная совокупность - Численность респондентов-получателей услуг (не менее 40% посещений в смену, не более 600 респондентов от 1 медицинской организации)** | | |
| **Численность обслуживаемого прикрепленного населения, чел. (таблица 1050 ф.30)** | **Вид проверяемых условий** | | | | **Стационарные условия** | **Амбулаторные условия** | **Всего респондентов от 1 медицинской организации** |
| **Стационарные условия** | | **Амбулаторные условия** | |
| **Коечный фонд на конец 2017 года, шт.** | **поступило пациентов, чел.** | **Работа врачей медицинской организации в амбулаторных условиях, число посещений за отчетный период (таблица 2100 ф.30)** | **Мощность (плановое число посещений в смену) подразделений, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, число посещений в смену (таблица 1010 ф.30)** |
| 480 474 |  |  | 61 187 | 150 | 0 | 67 | 67 |

* 1. Фактические данные о численном и половозрастном составе респондентов: в опросе приняли участие 73 человека в возрасте от 18 до 60 лет, в том числе 7 человек – мужчины. Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной совокупности респондентов (Диагр. 1).

Диагр.1

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации

**1.1.** По показателю, характеризующему соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами, итоговое значение – 80,00 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов), в том числе:

- соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации – 45,00 балла;

- соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - 35,00 балла.

**1.2.** По показателю, характеризующему обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования следующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- контактные телефоны организации, адрес электронной почты организации (учредителя, руководителя организации, структурных подразделений);

- наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»);

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

итоговое значение – 80,00 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

На официальном сайте организации отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

**1.3.** По показателю, характеризующему численность получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), итоговое значение – 48,63 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

В отношении полноты и доступности информации о деятельности медицинской организации, размещенной на стендах, получено 4 неудовлетворительных ответа (из 73 опрошенных респондентов).

Респондентами обозначены причины неудовлетворенности стендами организации:

- слишком большой объем информации размещен на стенде с маленькой площадью – 4 отв..

В отношении полноты и доступности информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», опрошено 73 респондентов, из которых посещали сайт – 19 чел., что составляет 26,03% от общего числа респондентов. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» - 12 чел., что составляет 16,43% от числа респондентов.

Интегральное значение по Критерию 1 «Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации», составило 67,45 балла (Диагр.2).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 67,45 |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней | фактическое значение показателя | 80,00 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 24,00 |
| 1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | фактическое значение показателя | 80,00 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 24,00 |
| 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | фактическое значение показателя | 48,63 |
| Коэффициент значимости | 0,40 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 19,45 |

Графическое отображение интегрального значения по Критерию 1 приведено в диаграмме 2.

Диагр.2

Детализация общего балла медицинской организации по Критерию 1 приведена в Приложении 1 к отчету.

**Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги**

**2.1.** По показателям, характеризующим обеспечение в медицинской организации следующих комфортных условий оказания услуг:

- обеспечение лечебно-охранительного режима;

- отсутствие очередей;

- доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию);

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- доступность питьевой воды;

- санитарное состояние, итоговое значение составило – 92,00 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

**2.2.** По показателям, характеризующим среднее время ожидания предоставления услуги и своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту медицинской организации (консультацию) в амбулаторных условиях, а также своевременность предоставления услуги (в соответствии с датой госпитализации (диагностического исследования) в стационарных условиях, итоговое значение – 53,15 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

Согласно экспертной оценке среднее время ожидания предоставления услуги в организации равно установленному сроку ожидания, предусмотренному Программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам в Республике Ингушетия на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов.

В отношении своевременности предоставления услуг в организации (в соответствии с записью на прием к специалисту медицинской организации (консультацию) в **амбулаторных условиях** проведено социологическое исследование среди 73 респондентов, из которых 63 пациентам услуга была предоставлена вовремя, что составляет 94,73% от числа опрошенных. Среди 10 отрицательных ответов, полученных от респондентов на данный вопрос, наиболее распространенными были следующие ответы:

- время ожидания приема составило более 15 минут от времени, указанного в талоне на прием к врачу.

2.3. По показателям, характеризующим удовлетворенность комфортностью предоставления услуг медицинской организацией, проведено социологическое исследование среди 73 респондентов, из которых 69 получателей услуг удовлетворены комфортностью предоставления услуг медицинской организацией, что составляет 94,52% от числа опрошенных.

В отношении удовлетворенности пациентов комфортностью предоставления услуг медицинской организацией, получено 4 неудовлетворительных ответа (из 73 опрошенных респондентов). Среди типовых причин неудовлетворенности респонденты назвали следующие:

- не доступна запись на прием к врачу (по телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) – 4 отв..

Интегральное значение по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги», составило 77,22 балла (Диагр.3).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 77,22 |
| 2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг | фактическое значение показателя | 92,00 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 27,60 |
| 2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | фактическое значение показателя | 53,15 |
| Коэффициент значимости | 0,40 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 21,26 |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | фактическое значение показателя | 94,52 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 28,36 |

Графическое отображение интегрального значения по Критерию 2 приведено в диаграмме 3.

Диагр.3

Детализация общего балла медицинской организации по Критерию 2 приведена в Приложении 2 к отчету.

**Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»**

**3.1.** По показателям, характеризующим оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- наличие сменных кресел-колясок;

- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, итоговое значение – 100,00 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

**3.2.** По показателям, характеризующим обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;

- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому, итоговое значение – 50,00 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

В организации не доступны следующие условия, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**3.3.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, проведено социологическое исследование среди 5 респондентов (лиц, старше 18 лет или их законных представителей, имеющих установленную группу инвалидности), из которых 3 получателя услуг удовлетворены доступностью предоставления услуг медицинской организацией для инвалидов, что составляет 60,00% от числа опрошенных.

Интегральное значение по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов», составило 68,00 балла (Диагр.4).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 68,00 |
| 3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | фактическое значение показателя | 100,00 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 30,00 |
| 3.2.Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | фактическое значение показателя | 50,00 |
| Коэффициент значимости | 0,40 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 20,00 |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | фактическое значение показателя | 60,00 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 18,00 |

Графическое отображение интегрального значения по Критерию 3 приведено в диаграмме 4.

Диагр.4

Детализация общего балла медицинской организации по Критерию 3 приведена в Приложении 3 к отчету.

**Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»**

**4.1.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию, проведено социологическое исследование среди 73 респондентов, из которых 72 получателя услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию, что составляет 98,63% от числа опрошенных.

**4.2.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг проведено социологическое исследование среди 73 респондентов, из которых 70 получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг, что составляет 95,89 % от числа опрошенных.

**4.3.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) проведено социологическое исследование среди 73 респондентов, из которых 19 – использовали дистанционные формы взаимодействия с медицинской организацией, что составляет 26,03% от общего числа респондентов. Из 19 респондентов, использовавших дистанционные формы взаимодействия с медицинской организацией, 18 – удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, что составляет 24,66% от общего числа респондентов.

Интегральное значение по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», составило 82,74 балла (Диагр.5).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 82,74 |
| 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | фактическое значение показателя | 98,63 |
| Коэффициент значимости | 0,40 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 39,45 |
| 4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг | фактическое значение показателя | 95,89 |
| Коэффициент значимости | 0,40 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 38,36 |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | фактическое значение показателя | 24,66 |
| Коэффициент значимости | 0,20 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 4,93 |

Графическое отображение интегрального значения по Критерию 4 приведено в диаграмме 5.

Диагр.5

**Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

**5.1.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи, проведено социологическое исследование среди 73 респондентов, из которых 67 получателей услуг готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи, что составляет 91,78% респондентов.

**5.2.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации, проведено социологическое исследование среди 73 респондентов, из которых 66 получателей услуг дали положительные ответы, что составляет 90,41% респондентов.

**5.3.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации, проведено социологическое исследование среди 73 респондентов, из которых 68 получателей медицинских услуг в целом удовлетворены условиями оказания услуг медорганизацией, что составляет 93,15% респондентов.

Интегральное значение по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг», составило 92,19 балла (Диагр.6).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 92,19 |
| 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи | фактическое значение показателя | 91,78 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 27,53 |
| 5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации | фактическое значение показателя | 90,41 |
| Коэффициент значимости | 0,20 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 18,08 |
| 5.3. Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации | фактическое значение показателя | 93,15 |
| Коэффициент значимости | 0,50 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 46,58 |

Графическое отображение интегрального значения по Критерию 5 приведено в диаграмме 6.

Диагр.6

**Рекомендации членов внешних экспертных комиссий** по улучшению качества условий оказания услуг ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

1. на официальном сайте организации разместить следующую информацию:

- контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты, график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;

- о медицинской деятельности медицинской организации (согласно приложению 1 к отчету);

- о медицинских работниках медицинской организации, (согласно приложению 1 к отчету).

Учреждение продемонстрировало высокий уровень подготовки по всем критериям независимой оценки. Имеются подъемник и тактильная дорожка для инвалидов.

**Рекомендации респондентов** по улучшению качества условий оказания услуг ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями: рекомендации респондентов отсутствуют.

Показатель оценки качества, исходя из средневзвешенной суммы показателей, характеризующих общие критерии оценки качества ГБУ «Республиканский эндокринологический диспансер», составил 77,52 балла. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании показателя оценки качества приведена в Таблице 2.



Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинской организацией в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в Совет по независимой оценке качества при министерстве здравоохранения Республики Ингушетия для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг медицинской организацией.

**Директор Е. С. Квасова**