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

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

о результатах сбора и обобщения информации

о качестве условий предоставления услуг

медицинскими организациями Республики Ингушетия

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

Отчет

о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания

услуг организациями в сфере охраны здоровья, которые расположены

на территории Республики Ингушетия

с 01 января 2018г. по 31 декабря 2018г.

(отчетный период)

**Раздел 1.**  Нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации, определяющие проведение независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно - независимая оценка качества, организации социальной сферы, отрасли социальной сферы):

1. Постановление Правительства Республики Ингушетия от 31.01.2018г. № 32 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам в Республике Ингушетия на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов».
2. Приказ министерства здравоохранения Республики Ингушетия от 12.04.2017 № 79 «О внесении изменений в приказ Минздрава Ингушетии «О создании общественного совета по независимой оценке качества работы медицинских организаций при министерстве здравоохранения Республики Ингушетия»
3. Приказ министерства здравоохранения Республики Ингушетия от 15.06.2016г. № 195 «Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями».
4. Приказ министерства здравоохранения Республики Ингушетия от 23.07.2016г. № 121 «Об организации работ по независимой оценке качества оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия на 2016-2018гг.».
5. Протокол № 1 учредительного собрания Общественного Совета при Министерстве здравоохранения Республики Ингушетия от 10.06.2015 года № 1.

**Раздел 2.** Информация об общественном совете по проведению независимой оценки качества

**2.1.** Задачи и полномочия общественного совета

Основными **задачами** Общественного совета являются:

1. формирование перечня медицинских организаций для проведения оценки качества их работы на основе изучения результатов общественного мнения;
2. определение критериев эффективности работы медицинских организаций, которые характеризуют:

* открытость и доступность информации о медицинской организации;
* комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
* внешнее благоустройство медицинской организации;
* доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации;
* установление порядка оценки качества работы медицинской организации на основании определенных критериев эффективности работы медицинских организаций;
* организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы медицинских организаций, в том числе сформированных общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами;
* иные задачи, определяемые Министерством здравоохранения Республики Ингушетия.

**Полномочия** Общественного совета. Общественный совет имеет право:

1. Направлять в Министерство здравоохранения Республики Ингушетия:

* информацию о результатах оценки качества работы медицинских организаций;
* предложения по организации оценки качества работы медицинских организаций, а также об улучшении качества их работы и доступа к информации, необходимой для лиц, обратившихся за предоставлением услуг;

1. Запрашивать в установленном порядке у Министерства здравоохранения Республики Ингушетия информацию, необходимую для работы Общественного совета;
2. Осуществлять иные полномочия, определенные Министерством здравоохранения Республики Ингушетия.

**2.2.** Информация о составе общественного совета

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Ф. И. О. | Должность |
|  | Амерханова Лейла Сосламбековна | председатель регионального отделения Всероссийской общественной организации «Матери России» |
|  | Аушева Хава Эдилгиреевна | член общественной палаты, общественный деятель |
|  | Колоева Хава Багаудиновна | председатель Ассоциации инвалидов РИ |
|  | Картоева Лейла Султан-Гиреевна | многодетная мать, член движения «Матери России» |
|  | Цицкиева Роза Зелимхановна | пенсионер, военный в отставке |
|  | Озиева Айна Сосламбековна | домохозяйка |
|  | Евлоева Жанна Яхьяевна | Учитель |
|  | Дидигова Роза Тагировна | Председатель регионального отделения «Врачебная палата Республики Ингшетия» |
|  | Мамилов Закрий Иссаевич | Председатель Совета Объединения организаций Профсоюзов Республики Ингушетия |

**Раздел 3.** Сведения об организации, осуществляющей сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее - оператор)

Организация-оператор: Автономная некоммерческая организация «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации».

Номера государственных контрактов на оказание оператором услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы по отраслям социальной сферы: Государственные контракты от 04.12.2018 №№ 4-НОК, 5-НОК, 6-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.

Объем финансовых средств, выделенных на работу оператора – 250 474 (двести пятьдесят тысяч четыреста семьдесят четыре) рубля 00 копеек.

**Раздел 4.** Информация об организациях социальной сферы, подлежащих независимой оценке качества

Согласно Протоколу заседания общественного совета при министерстве здравоохранения Республики Ингушетия по НОК от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_ «Об утверждении Перечня медицинских организаций, участвующих в проведении независимой оценки качества оказания услуг на территории Республики Ингушетия на 2018 год», утверждено 13 медицинских организаций (Приложение 1 к настоящему отчету), в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году, что составляет \_\_\_\_\_\_\_% от общего количества медицинских организаций Республики Ингушетия, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг.

В 2019 году и плановом периоде на 2020, 2021 годы планируется осуществлять процедуру независимой оценки качества условий оказания услуг в отношении \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ организаций ежегодно, что позволит обеспечить охват медицинских организаций, в отношении которых осуществлена независимая оценка в объеме 100%.

**4.1.** Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия, в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году (далее – медицинские организации) осуществлены 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).

Сбор и обобщение информации осуществлялись в соответствии с показателями, характеризующими следующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка:

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации;

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

Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов;

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Работа организации-оператора проводилась с период с 04.12.2018 по 24.12.2018 года и включала 3 этапа:

1. дистанционный этап сбора информации, период проведения с 07.12.2018 по 20.12.2018гг.;
2. очный этап сбора информации, период проведения с 11.12.2018 по 14.12.2018гг.;
3. аналитический этап, период проведения с 15.12.2018 по 24.12.2018гг.

Выявление и обобщение мнения граждан, включая требования к формированию выборочной совокупности респондентов, осуществлялись в следующем порядке: минимальный объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности, по следующим выделенным группам получателей услуг, значимым для оценки качества оказываемых услуг: респондентами являлись физические лица (18 лет и старше), получившие и (или) получающие медицинскую услугу в медицинской организации, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг. Для детей (0-17 лет), а также лиц, с ограниченными возможностями здоровья, получивших и (или) получающих медицинскую услугу в медицинской организации, в отношении которой осуществлялись сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг, респондентами являлись их законные представители.

Базой для расчета объема выборочной совокупности респондентов явились 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.

Таким образом, в анонимном анкетировании и социологических опросах приняли участие 2638 респондентов в возрасте от 18 до 77 лет, в том числе мужчины – 246 человек, женщины – 2392 человека. Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной совокупности респондентов.

В процессе проведения анкетирования и социологических опросов 1764 респондента оставили отзывы в отношении качества условий оказания услуг медицинскими организациями в **амбулаторных условиях**, 874 респондента оставили отзывы в отношении качества условий оказания услуг медицинскими организациями в **стационарных** условиях (Диагр. 1).

Диагр. 1

Респонденты проинформированы о возможности участия в независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями посредством официальной рассылки писем работодателям с предложением принять участие в анонимном анкетировании. О возможности принять участие в анонимном анкетировании проинформировано более 4000 респондентов из различных отраслей социальной сферы: культуры, образования, промышленности. Очное интервьюирование респондентов осуществлено непосредственно в залах ожидания на территории медицинских организаций. Отзывы и рекомендации респондентов зафиксированы в отчетах по каждой медицинской организации.

Сводные данные по Критерию 1. «Открытость и доступность информации об организации»

Общий балл по Критерию 1 «Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации», составил 57,06 балла (с учетом коэффициентов значимости показателей), в том числе по показателям:

* 1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней – 18,88 балла;
  2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг – 13,38 балла;
  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» - 24,80 балла.

Расчет значения общего балла по критерию приведен в Таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 57,06 |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней | фактическое значение показателя | 62,93 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 18,88 |
| 1.2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | фактическое значение показателя | 44,62 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 13,38 |
| 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 | 61,99 |
| Коэффициент значимости | 0,40 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 24,80 |

Общий балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги», составил 71,93 балла (с учетом коэффициентов значимости показателей), в том числе:

**2.1**.По показателям, характеризующим обеспечение в медицинской организации следующих комфортных условий оказания услуг – 25,62 балла;

**2.2.** По показателям, характеризующим среднее время ожидания предоставления услуги и своевременность предоставления услуги в амбулаторных и стационарных условиях – 20,20 балла;

**2.3.** По показателям, характеризующим удовлетворенность комфортностью предоставления услуг медицинской организацией – 26,11 балла.

Расчет значения общего балла по критерию приведен в Таблице 2.

Таблица 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» | Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 71,93 |
| 2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг | фактическое значение показателя | 85,38 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 25,62 |
| 2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | фактическое значение показателя | 50,50 |
| Коэффициент значимости | 0,40 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 20,20 |
| 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | фактическое значение показателя | 87,03 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 26,11 |

Общий балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составил 71,62 балла (с учетом коэффициентов значимости показателей), в том числе:

**3.1.** По показателям, характеризующим оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – 29,08 балла;

**3.2.** По показателям, характеризующим обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 19,69 балла;

**3.3.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – 22,86 балла.

Расчет значения общего балла по критерию приведен в Таблице 3.

Таблица 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 71,62 |
| 3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | фактическое значение показателя | 96,92 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 29,08 |
| 3.2.Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | фактическое значение показателя | 49,23 |
| Коэффициент значимости | 0,40 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 19,69 |
| 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | фактическое значение показателя | 76,19 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 22,86 |

Общий балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» составил 78,93 балла (с учетом коэффициентов значимости показателей), в том числе:

**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 – 35,76 балла;

**4.2.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг – 35,65 балла;

**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)) – 7,51 балла.

Расчет значения общего балла по критерию приведен в Таблице 4.

Таблица 4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» | Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 78,93 |
| 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | фактическое значение показателя | 89,41 |
| Коэффициент значимости | 0,40 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 35,76 |
| 4.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг | фактическое значение показателя | 89,12 |
| Коэффициент значимости | 0,40 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 35,65 |
| 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | фактическое значение показателя | 37,56 |
| Коэффициент значимости | 0,20 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 7,51 |

Общий балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил 95,94 балла (с учетом коэффициентов значимости показателей), в том числе:

**5.1.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи – 28,64 балла;

**5.2.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации – 19,10 балла;

**5.3.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации – 48,20 балла.

Расчет значения общего балла по критерию приведен в Таблице 5.

Таблица 5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 95,94 |
| 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи | фактическое значение показателя | 95,46 |
| Коэффициент значимости | 0,30 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 28,64 |
| 5.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации | фактическое значение показателя | 95,52 |
| Коэффициент значимости | 0,20 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 19,10 |
| 5.3. Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации | фактическое значение показателя | 96,41 |
| Коэффициент значимости | 0,50 |
| Значение с учетом коэффициента значимости | 48,20 |

Интегральное **отраслевое** значение по совокупности общих критериев, с учетом их значимости составило **75,10** балла.

На основании данных, полученных организацией-оператором по итогам проведенных дистанционного и очного этапов исследования, выстроен предварительный рейтинг медицинских организаций (диаграмма 2):

**I. Организации с наивысшим рейтингом:**

1. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Назрановская городская больница» - **80,06** балла;
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Малгобекская центральная районная больница» - **79,25** балла;
3. Государственное бюджетное учреждение «Республиканская поликлиника» -**77,60** балла;
4. Государственное бюджетное учреждение «Республиканский эндокринологический диспансер» - **77,52** балла;

**II. Организации, имеющие рейтинг, выше среднеотраслевого:**

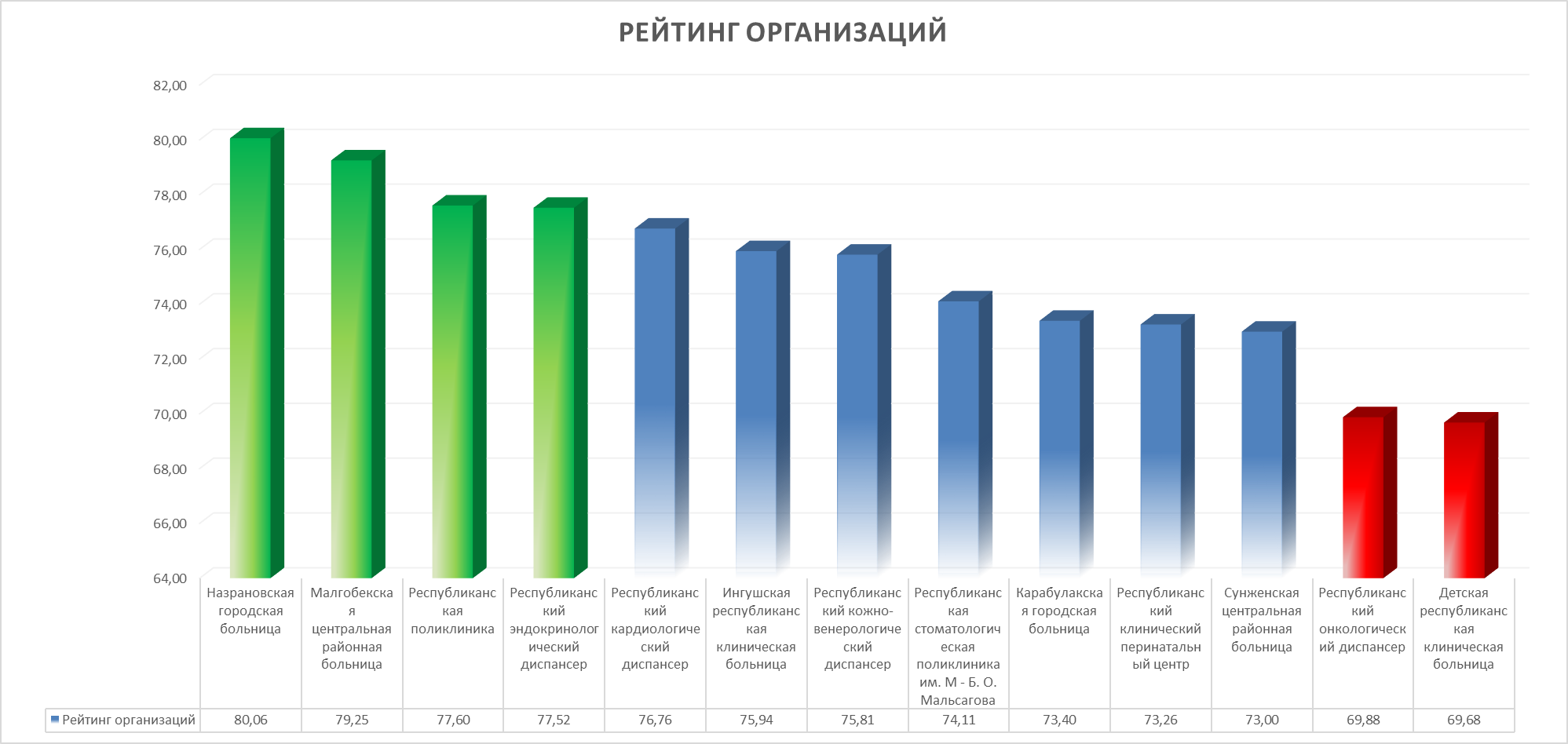
1. Государственное бюджетное учреждение «Республиканский кардиологический диспансер» - **76,76** балла;
2. Государственное бюджетное учреждение «Ингушская республиканская клиническая больница» - **75,94** балла;
3. Государственное бюджетное учреждение «Республиканский кожно-венерологический диспансер» - **75,81** балла;

**III. Организации, имеющие рейтинг, ниже среднеотраслевого:**

1. Государственное бюджетное учреждение «Республиканская стоматологическая поликлиника им. М - Б. О. Мальсагова» - **74,11** балла;
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Карабулакская городская больница» - **73,40** балла;
3. Государственное бюджетное учреждение «Республиканский клинический перинатальный центр» - **73,26** балла;
4. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Сунженская центральная районная больница» - **73,00** балла;

**IV. Организации, имеющие низкие рейтинги:**

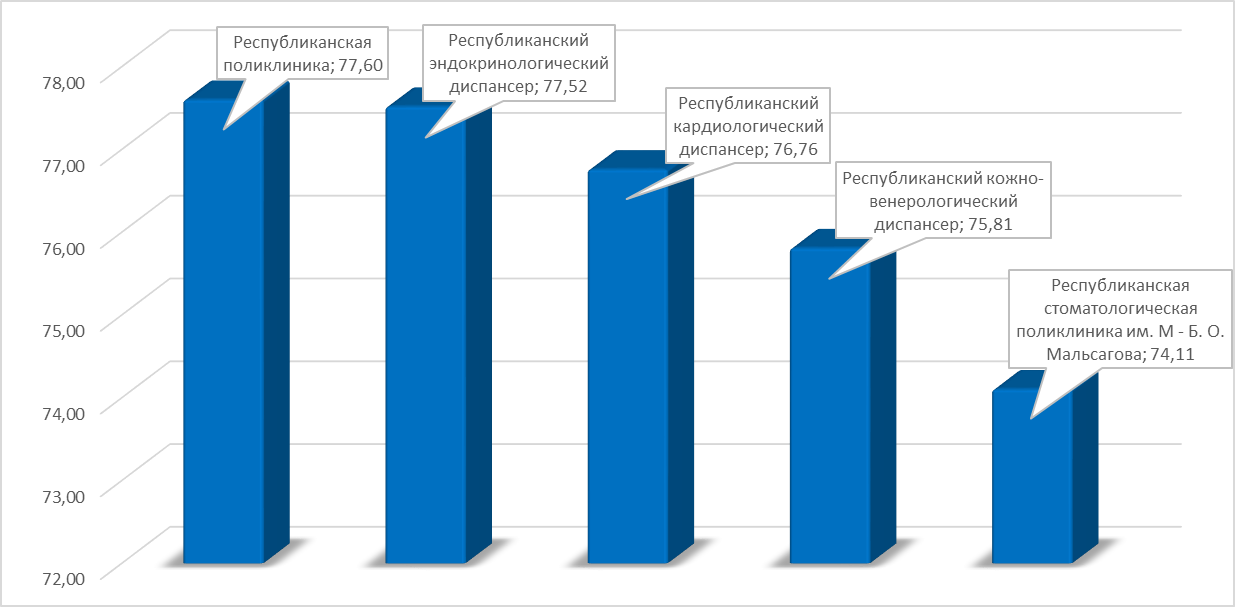
1. Государственное бюджетное учреждение «Республиканский онкологический диспансер» - **69,88** балла;
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская республиканская клиническая больница» - **69,68** балла.

Диаграмма 2

В соответствии с техническими заданиями к Государственным контрактам, сформированы предварительные рейтинги медицинских организаций с разбивкой по группам медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь только на амбулаторном этапе или медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь только на стационарном этапе.

Среди медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь только на амбулаторном этапе в сформированы предварительные рейтинги медицинских организаций, набравших наибольшее количество баллов по общим показателям, характеризующим критерии качества условий оказания услуг медицинскими организациями, вошли следующие организации (Диагр. 3):

1. Государственное бюджетное учреждение «Республиканская поликлиника» – 77,60 балла;
2. Государственное бюджетное учреждение «Республиканский эндокринологический диспансер» – 77,52 балла;
3. Государственное бюджетное учреждение «Республиканский кардиологический диспансер» – 76,76 балла;
4. Государственное бюджетное учреждение «Республиканский кожно-венерологический диспансер» – 75,81балла;
5. Государственное бюджетное учреждение «Республиканская стоматологическая поликлиника им. М - Б. О. Мальсагова» – 74,11 балла.



Диагр.4

Ранжирование медицинских организаций, оказывающих медицинскую помощь только на стационарном этапе, и набравших определенное количество баллов по общим показателям, характеризующим критерии качества условий оказания услуг медицинскими организациями, нецелесообразно осуществлять поскольку в перечень организаций данной категории для проведения независимой оценки в 2018 году, вошла одна организация: Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Детская республиканская клиническая больница» - **69,68** балла.

По итогам обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, наиболее низкие отраслевые значения сложились по следующим критериям оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

1. Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации – 57,06 балла;
2. Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги – 71,93 балла;
3. Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов – 71,62 балла.

Типовые замечания, выявленные в процессе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Ингушетия, в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году:

- в медицинских организациях не обеспечена наполняемость официальных сайтов организаций и стендов внутри зданий информацией, предусмотренной действующим законодательством;

- в медицинских организациях созданы условия для предоставления услуг инвалидам. Вместе с тем выявлены случаи неисправного оборудования для вызова сотрудника для сопровождения инвалида, отсутствие сменных кресел-колясок, неработающие лифты, отсутствие дублирования надписей на табличках шрифтом Брайля, отсутствия свободных мест на автостоянках для инвалидов и т.п;

- в медицинских организациях труднодоступна питьевая вода для пациентов, не обеспечено бесперебойное холодное/горячее водоснабжение, санитарно-гигиенические помещения не снабжены мылом и бумажными полотенцами, существует недостаток комплектов сменного постельного белья;

- респондентами отмечены случаи неуважительного обращения со стороны работников младшего медицинского персонала;

- респондентами отмечены случаи несвоевременного предоставления медицинских услуг амбулаториями и стационарами;

- зафиксированы случаи наличия «живой» очереди в коридорах организаций ввиду отсутствия систематизации приема пациентов специалистами согласно времени, указанному в талоне;

- в медицинских организациях не реализована возможность дистанционного взаимодействия с организацией, электронной записи пациента на прием к специалисту, отмечены случаи отсутствия в организации бесперебойной телефонной связи;

- информация на стендах в организациях не систематизирована, не размещены локальные правовые акты, регламентирующие оказание услуг на платной основе, не размещены внутренние регламенты рассмотрения жалоб и предложений.

На основании изложенных выше типовых недостатков экспертами представлены следующие рекомендации для улучшения качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

1. обеспечить в медицинских организация 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, 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, сопровождение инвалида работниками медицинской организации, оказание первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.
2. на официальных сайтах организаций, а также на стендах в холле разместить следующую информацию, предусмотренную Программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам в Республике Ингушетия на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов:

- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

- о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

1. на официальных сайтах организаций 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;
2. на стендах в организациях разместить контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;
3. на стендах в организациях разместить информацию о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;
4. обеспечить доступность записи на прием к врачу по телефону медицинской организации с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, портале государственных услуг;
5. устранить разрозненность стендов: оформить единые стенды по платным услугам (разрешения на представление иной услуги, положение по платным услугам, список медицинских работников с названием должности, квалификации, графиком приема по платным услугам и т.д.);
6. оснастить санитарно-гигиенические помещения бумажными полотенцами, мылом в локтевых диспенсерах;
7. обеспечить доступность питьевой воды в фойе организации и в коридорах ожидания;
8. среднему медицинскому персоналу обеспечить регулярный контроль за санитарным состоянием санузлов, наличием жидкого мыла и бумажных полотенец, наличием одноразовых стаканов возле кулера;
9. главным медицинским сестрам учреждений провести занятия с персоналом регистратуры по отработке действий при получении сигнала с кнопки для инвалидов, расположенной на входной двери учреждения;
10. систематически осуществлять повышение квалификации медицинского персонала.

По всем организациям зафиксирован низкий процент посещения пациентами официальных сайтов организаций, низкий процент использования дистанционных форм взаимодействия с организациями и электронных сервисов. Вместе с тем, удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", при использовании дистанционных форм взаимодействия с организацией находится на уровне выше 60%. Поэтому сформулирована рекомендация по проведению информационно-разъяснительной работы с населением, кампаний по популяризации использования электронных сервисов для получения медицинских услуг.

Детализация замечаний и рекомендаций для каждой медицинской организации, а также формы консолидации данных в Приложениях к настоящему отчету.