# Отчет

# о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Астраханской области

# I. Общая характеристика независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг медицинскими организациями Астраханской области.

Оценивалась информационная открытость медицинских организаций, в т.ч. качество информирования через Интернет-сайты, доступность и комфортность условий получения услуг, а также доброжелательность персонала.

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Астраханской области (далее — независимая оценка качества условий), была проведена по 20 медицинским организациям (табл. №1) по двум направлениям:

1. Предоставление медицинских услуг в амбулаторных условиях по 20 медицинским объектам.

2. Предоставление медицинских услуг в стационарных условиях по 10 медицинским объектам.

Таблица №1

**Перечень медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий в 2018г.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование учреждений здравоохранения  | Амбулаторные условия | Стационарные условия |  |
|  | ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер» | + | + |  |
|  | ГБУЗ АО «Володарская районная больница» | + | + |  |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 2 имени братьев Губиных» | + | + |  |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 3 имени С.М. Кирова» | + | + |  |
|  | ГБУЗ АО «Клинический родильный дом» | + | + |  |
|  | ГБУЗ АО «Наримановская районная больница» | + | + |  |
|  | ГБУЗ АО «Областная детская клиническая больница им. Н.Н.Силищевой» | + | + |  |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический противотуберкулезный диспансер» | + | + |  |
|  | ГБУЗ АО Александро-Мариинская областная клиническая больница | + | + |  |
|  | ГБУЗ АО «Областная инфекционная клиническая больница» | + | + |  |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 1» | + | - |  |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 10» | + | - |  |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 3» | + | - |  |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова» | + | - |  |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 4» | + | - |  |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 1» | + | - |  |
|  | ГБУЗ АО «Областной кардиологический диспансер» | + | - |  |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический стоматологический центр» | + | - |  |
|  | ГБУЗ АО «Областной центр по борьбе со СПИД» | + | - |  |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5» | + | - |  |

## II. Цели и задачи.

Независимая оценка качества условий проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности

**III. Период проведения**: январь-декабрь 2018 года.

В ходе проведения независимой оценки качества условий были проведены общественные выездные проверки в медицинские организации (Табл.№1) с заполнением таблиц и анкет. Министерством здравоохранения Астраханской области и медицинскими организациями обеспечена на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническая возможность выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (анкетирование), количество анкет отражено в Табл. №2:

Таблица №2

**Количество анкет**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждений здравоохранения и их структурных подразделений | Амбулаторные условия, шт. | Стационарные условия, шт. |
|  | ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер» | 270 | 359 |
|  | ГБУЗ АО «Володарская районная больница» | 580 | 312 |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 2 имени братьев Губиных» | 459 | 919 |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 3 имени С.М. Кирова» | 29 | 810 |
|  | ГБУЗ АО «Клинический родильный дом» | 85 | 1812 |
|  | ГБУЗ АО «Наримановская районная больница» | 467 | 213 |
|  | ГБУЗ АО «Областная детская клиническая больница им. Н.Н.Силищевой» | 1078 | 1912 |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический противотуберкулезный диспансер» | 1190 | 998 |
|  | ГБУЗ АО Александро-Мариинская областная клиническая больница | 641 | 651 |
|  | ГБУЗ АО «Областная инфекционная клиническая больница» | 67 | 868 |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 1» | 700 | - |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 10» | 4486 | - |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 3» | 1136 | - |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова» | 644 | - |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 4» | 2453 | - |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 1» | 664 | 87 |
|  | ГБУЗ АО «Областной кардиологический диспансер» | 546 | - |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический стоматологический центр» | 968 | - |
|  | ГБУЗ АО «Областной центр по борьбе со СПИД» | 718 | - |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5» | 1201 | -  |
|  | Итого: | 18382 | 8854 |
|  | Всего: | 27236 |

## IV. Критерии независимой оценки качества условий.

1. Открытость и доступность информации о медицинской организации

2. Комфортность условий предоставление медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги

3. Доступность медицинских услуг для инвалидов.

4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1. Открытость и доступность информации о медицинской организации

(Табл. №3)

Таблица №3

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Медицинские организации | Показатели, характеризующие критерий «Открытостьи доступность информации о медицинской организации» в баллах | Наличие баннера на официальном сайте | Работоспособность сайта |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | **Значение критерия 1.1+1.2+1.3 (в баллах)** |
|  | ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер» | 58 | 60 | 100 | **75** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Володарская районная больница» | 80 | 60 | 100 | **82** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 2 имени братьев Губиных» | 80 | 60 | 100 | **82** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 3 имени С.М. Кирова» | 80 | 60 | 100 | **82** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Клинический родильный дом» | 77 | 100 | 97 | **92** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Наримановская районная больница» | 80 | 60 | 96 | **80** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Областная детская клиническая больница им. Н.Н.Силищевой» | 100 | 60 | 100 | **88** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический противотуберкулезный диспансер» | 80 | 100 | 99 | **94** | да | да |
|  | ГБУЗ АО Александро-Мариинская областная клиническая больница | 100 | 60 | 99 | **88** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Областная инфекционная клиническая больница» | 80 | 60 | 99 | **82** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 1» | 80 | 60 | 97 | **81** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 10» | 80 | 100 | 99 | **94** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 3» | 80 | 30 | 99 | **73** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова» | 53 | 60 | 99 | **74** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 4» | 80 | 60 | 100 | **82** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 1» | 80 | 60 | 99 | **82** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Областной кардиологический диспансер» | 80 | 100 | 100 | **94** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический стоматологический центр» | 80 | 60 | 99 | **82** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Областной центр по борьбе со СПИД» | 80 | 60 | 100 | **82** | да | да |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5» | 34 | 60 | 99 | **68** | да | да |

Недостатки, выявленные при проведении независимой оценки качества условий, по критерию «Открытость и доступность информации о медицинской организации»

В помещениях и на официальном сайте медицинской организации отсутствует:

1. Информация и месте нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии):

- ГБУЗ АО «Клинический родильный дом».

2. Почтовый адрес:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

3. Дата государственной регистрации:

- ГБУЗ АО «Клинический родильный дом»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

4. Сведения об учредителе (учредителях):

- ГБУЗ АО «Клинический родильный дом»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

5. Структура:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

6. Органы управления:

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

7. Вакантные должности:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

8. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

9. Номера телефонов справочных служб

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

10. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер».

11. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием адреса электронной почты:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

12. Адрес и контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья:

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

13. Адрес и контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

14. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека:

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

15. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

16. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию:

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

17. Отзывы потребителей услуг:

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

18. Информация о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов):

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

19. Информация о видах медицинской помощи:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

20. Информация о правах граждан в сфере охраны здоровья:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

21. Информация об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

22. Информация о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

23. Информация о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

24. Информация о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

25. Информация о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

26. Информация 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:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

27. Информация о порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

28. Информация об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

29. Информация об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

30. Информация о показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

31. Информация о показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

32. Информация о сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

33. Информация о порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

34. Информация о результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

35. Правила записи на первичный прием:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

36. Правила записи на консультацию:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

37. Правила записи на обследование:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

38. Правила подготовки к диагностическим исследованиям:

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

39. Правила госпитализации:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

40. Сроки госпитализации:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

41. Правила предоставления платных медицинских услуг:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

42. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

43. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов):

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

44. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

45. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация):

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

46. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия):

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: график работы:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5».

48. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии): фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность:

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

49. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии): сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация):

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

50. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии): сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия):

- ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер»;

- ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5»;

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

51. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии): график работы и часы приема медицинского работника:

- ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова».

## Комфортность условий предоставление медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации. Удовлетворенность условиями оказания услуг.

Амбулаторные условия

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Медицинские организации | Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги | Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации | Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| **2.1** | **2.2** | **2.3** | **4.1** | **4.2** | **4.3** | **5.1** | **5.2** | **5.3** |
|  | ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер» | 100 | 71 | 98 | 99 | 100 | 99 | 100 | 98 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Володарская районная больница» | 100 | 100 | 98 | 99 | 99 | 100 | 99 | 98 | 99 |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 2 имени братьев Губиных» | 100 | 100 | 99 | 100 | 100 | 99 | 99 | 98 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 3 имени С.М. Кирова» | 80 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Клинический родильный дом» | 100 | 69 | 95 | 98 | 100 | 94 | 99 | 91 | 99 |
|  | ГБУЗ АО «Наримановская районная больница» | 100 | 82 | 84 | 95 | 92 | 79 | 87 | 90 | 90 |
|  | ГБУЗ АО «Областная детская клиническая больница им. Н.Н.Силищевой» | 100 | 71 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический противотуберкулезный диспансер» | 100 | 99 | 60 | 100 | 100 | 100 | 99 | 98 | 99 |
|  | ГБУЗ АО Александро-Мариинская областная клиническая больница | 100 | 93 | 98 | 99 | 99 | 99 | 98 | 99 | 99 |
|  | ГБУЗ АО «Областная инфекционная клиническая больница» | 100 | 100 | 99 | 100 | 99 | 100 | 97 | 99 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 1» | 100 | 92 | 87 | 93 | 90 | 92 | 86 | 88 | 88 |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 10» | 100 | 86 | 99 | 100 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 3» | 100 | 99 | 96 | 98 | 98 | 96 | 97 | 96 | 97 |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова» | 100 | 99 | 99 | 99 | 99 | 99 | 98 | 98 | 99 |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 4» | 100 | 94 | 100 | 100 | 100 | 99 | 100 | 100 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 1» | 100 | 71 | 99 | 99 | 97 | 98 | 99 | 97 | 99 |
|  | ГБУЗ АО «Областной кардиологический диспансер» | 100 | 90 | 99 | 100 | 100 | 99 | 100 | 99 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический стоматологический центр» | 100 | 89 | 99 | 99 | 99 | 99 | 96 | 98 | 98 |
|  | ГБУЗ АО «Областной центр по борьбе со СПИД» | 100 | 71 | 100 | 100 | 100 | 100 | 99 | 100 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5» | 100 | 100 | 98 | 98 | 97 | 98 | 97 | 98 | 98 |

Стационарные условия

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Медицинские организации | Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги | Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации | Удовлетворенность условиями оказания услуг |
| **2.1** | **2.2** | **2.3** | **4.1** | **4.2** | **4.3** | **5.1** | **5.2** | **5.3** |
|  | ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер» | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 98 | 100 | 96 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Володарская районная больница» | 100 | 100 | 99 | 99 | 100 | 100 | 100 | 99 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 2 имени братьев Губиных» | 100 | 80 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 99 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 3 имени С.М. Кирова» | 100 | 100 | 100 | 100 | 99 | 99 | 99 | 99 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Клинический родильный дом» | 100 | 99 | 99 | 100 | 100 | 99 | 100 | 97 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Наримановская районная больница» | 100 | 100 | 97 | 97 | 100 | 97 | 98 | 97 | 98 |
|  | ГБУЗ АО «Областная детская клиническая больница им. Н.Н.Силищевой» | 100 | 100 | 127 | 155 | 99 | 99 | 99 | 97 | 99 |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический противотуберкулезный диспансер» | 100 | 99 | 94 | 99 | 99 | 99 | 96 | 95 | 97 |
|  | ГБУЗ АО Александро-Мариинская областная клиническая больница | 100 | 78 | 99 | 97 | 99 | 100 | 99 | 98 | 99 |
|  | ГБУЗ АО «Областная инфекционная клиническая больница» | 100 | 99 | 98 | 98 | 100 | 99 | 96 | 97 | 100 |

В целом, средний балл по показателю «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг», характеризующему критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» составляет 99.

Самый низкий балл поданному показателю в амбулаторных условиях имеет ГБУЗ АО «ГКБ № 3» - 80 баллов.

Все остальные медицинские организации по данному показателю и в амбулаторных, и в стационарных условиях, имеют наивысший балл.

Средний балл по показателю «Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: прием врача/диагностические исследования/плановая госпитализация)», характеризующему критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» в амбулаторных условиях составляет 89, в стационарных — 96.

Самый низкий балл по данному показателю в амбулаторных условиях имеют ГБУЗ АО «ОКВД» - 71 балл, ГБУЗ АО «ДГП № 1» - 71 балл, ГБУЗ АО «КРД» - 69 баллов, ГБУЗ АО «Наримановская РБ» - 82 балла, ГБУЗ АО «ОДКБ» - 71 балл, ГБУЗ АО «ОЦБ со СПИД» - 71 балл, в стационарных условиях — ГБУЗ АО «ГКБ № 2» - 80 баллов, ГБУЗ АО АМОКБ — 78 баллов.

Наивысший балл по данному показателю в амбулаторных условиях имеют следующие медицинские организации:

ГБУЗ АО «Володарская РБ»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 2»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 3»;

ГБУЗ АО «ДГП № 5»;

ГБУЗ АО «ОИКБ».

Наивысший балл по данному показателю в стационарных условиях имеют следующие медицинские организации:

ГБУЗ АО «ОКВД»;

ГБУЗ АО «Володарская РБ»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 3»;

ГБУЗ АО «ОДКБ».

Средний балл по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», характеризующему критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» в амбулаторных условиях составляет 97, в стационарных — 99.

Самый низкий балл по данному показателю в амбулаторных условиях имеют ГБУЗ АО «ГП № 1» - 87 баллов, ГБУЗ АО «Наримановская РБ» - 84 балл.

Наивысший балл по данному показателю в амбулаторных условиях имеют следующие медицинские организации:

ГБУЗ АО «ГКБ № 3»;

ГБУЗ АО «ДГП № 4»;

ГБУЗ АО «ОДКБ»;

ГБУЗ АО «ОЦБ со СПИД».

Наивысший балл по данному показателю в стационарных условиях имеют следующие медицинские организации:

ГБУЗ АО «ОКВД»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 2»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 3»;

ГБУЗ АО «ОДКБ».

Средний балл по показателю «Доля 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», характеризующему критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» в амбулаторных условиях составляет 99, в стационарных — 99.

Средний балл по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг», характеризующему критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» в амбулаторных условиях составляет 98, в стационарных — 100.

Средний балл по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)», характеризующему критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» в амбулаторных условиях составляет 97, в стационарных — 99.

Самый низкий балл по данному показателю в амбулаторных условиях имеет ГБУЗ АО «Наримановская РБ» - 79 балл.

Наивысший балл по данному показателю в амбулаторных условиях имеют следующие медицинские организации:

ГБУЗ АО «Володарская РБ»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 3»;

ГБУЗ АО «ОДКБ»;

ГБУЗ АО «ОЦБ со СПИД»;

ГБУЗ АО «ОКПТД»;

ГБУЗ АО «ОИКБ».

Средний балл по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи», характеризующему критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в амбулаторных условиях составляет 97, в стационарных — 99.

Самый низкий балл по данному показателю в амбулаторных условиях имеют ГБУЗ АО «ГП № 1» - 86 баллов, ГБУЗ АО «Наримановская РБ» - 87 баллов.

Наивысший балл по данному показателю в амбулаторных условиях имеют следующие медицинские организации:

ГБУЗ АО «ОКВД»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 3»;

ГБУЗ АО «ДГП № 4»;

ГБУЗ АО «ОДКБ»;

ГБУЗ АО «ОКД».

Наивысший балл по данному показателю в стационарных условиях имеют следующие медицинские организации:

ГБУЗ АО «ОКВД»;

ГБУЗ АО «Володарская РБ»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 2»;

ГБУЗ АО «КРД».

Средний балл по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации», характеризующему критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в амбулаторных условиях составляет 97, в стационарных — 97.

Самый низкий балл по данному показателю в амбулаторных условиях имеет ГБУЗ АО «ГП № 1» - 88 баллов.

Наивысший балл по данному показателю в амбулаторных условиях имеют следующие медицинские организации:

ГБУЗ АО «ГКБ № 3»;

ГБУЗ АО «ДГП № 4»;

ГБУЗ АО «ОДКБ»;

ГБУЗ АО «ОЦБ со СПИД».

Средний балл по показателю «Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации», характеризующему критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в амбулаторных условиях составляет 98, в стационарных — 99.

Самый низкий балл по данному показателю в амбулаторных условиях имеет ГБУЗ АО «ГП № 1» - 88 баллов.

Наивысший балл по данному показателю в амбулаторных условиях имеют следующие медицинские организации:

ГБУЗ АО «ОКВД»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 2»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 3»;

ГБУЗ АО «ДГП № 4»;

ГБУЗ АО «ОДКБ»;

ГБУЗ АО «ОКД»

ГБУЗ АО «ОЦБ со СПИД»;

ГБУЗ АО «ОИКБ».

Наивысший балл по данному показателю в стационарных условиях имеют следующие медицинские организации:

ГБУЗ АО «ОКВД»;

ГБУЗ АО «Володарская РБ»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 2»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 3»;

ГБУЗ АО «КРД»;

ГБУЗ АО «ОИКБ».

## **Доступность услуг для инвалидов (амбулаторные условия)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование учреждений здравоохранения и их структурных подразделений | Доступность услуг для инвалидов |
| 3.1 | 3.2 | 3.3 |
|  | ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер» | 60 | 40 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Володарская районная больница» | 60 | 40 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 2 имени братьев Губиных» | 60 | 40 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 3 имени С.М. Кирова» | 80 | 40 | 75 |
|  | ГБУЗ АО «Клинический родильный дом» | 80 | 60 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Наримановская районная больница» | 60 | 40 | 81 |
|  | ГБУЗ АО «Областная детская клиническая больница им. Н.Н.Силищевой» | 100 | 60 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический противотуберкулезный диспансер» | 80 | 40 | 97 |
|  | ГБУЗ АО Александро-Мариинская областная клиническая больница | 100 | 60 | 95 |
|  | ГБУЗ АО «Областная инфекционная клиническая больница» | 60 | 20 | 0 |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 1» | 60 | 40 | 93 |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 10» | 60 | 40 | 99 |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 3» | 80 | 60 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова» | 60 | 40 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 4» | 60 | 40 | 99 |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 1» | 60 | 40 | 91 |
|  | ГБУЗ АО «Областной кардиологический диспансер» | 60 | 40 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический стоматологический центр» | 60 | 40 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Областной центр по борьбе со СПИД» | 60 | 40 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5» | 40 | 40 | 96 |

## **Доступность услуг для инвалидов (стационарные условия)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование учреждений здравоохранения и их структурных подразделений | Доступность услуг для инвалидов |
| 3.1 | 3.2 | 3.3 |
|  | ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер» | 60 | 40 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Володарская районная больница» | 60 | 40 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 2 имени братьев Губиных» | 60 | 40 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 3 имени С.М. Кирова» | 80 | 40 | 97 |
|  | ГБУЗ АО «Клинический родильный дом» | 80 | 60 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Наримановская районная больница» | 60 | 40 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Областная детская клиническая больница им. Н.Н.Силищевой» | 100 | 60 | 100 |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический противотуберкулезный диспансер» | 80 | 40 | 93 |
|  | ГБУЗ АО Александро-Мариинская областная клиническая больница | 100 | 60 | 93 |
|  | ГБУЗ АО «Областная инфекционная клиническая больница» | 60 | 20 | 100 |

Показатель 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

Отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов у следующих медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка:

ГБУЗ АО «ДГП № 1»;

ГБУЗ АО «ДГП № 5».

Входные группы всех медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, оборудованы пандусами/подъемными платформами.

У всех медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, имеется в наличии сменные кресла-коляски.

Отсутствуют адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы у следующих медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка:

ГБУЗ АО «ОКД»;

ГБУЗ АО «Наримановская РБ»;

ГБУЗ АО «Володарская РБ»;

ГБУЗ АО «ГП № 10»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 2»;

ГБУЗ АО «ОКВД»;

ГБУЗ АО «ГП № 1»;

ГБУЗ АО «ДГП № 4»;

ГБУЗ АО «ОИКБ»;

ГБУЗ АО «ДГП № 5»;

ГБУЗ АО «ГП № 8»;

ГБУЗ АО «ОКСЦ»;

ГБУЗ АО «ОЦБ со СПИД»

И составляет 65 % от количества медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка.

Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений обеспечены в ГБУЗ АО АМОКБ и ГБУЗ АО «ОДКБ».

Остальные медицинские организации, в отношении которых проводилась независимая оценка, не имеют специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, что составляет 90 % от количества медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка.

Показатель 3.2 «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации обеспечено только в ГБУЗ АО «КРД», что составляет 5 % от количества медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка.

Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, не обеспечено в следующих медицинских организациях, в отношении которых проводилась независимая оценка:

ГБУЗ АО «ОКД»;

ГБУЗ АО «Наримановская РБ»;

ГБУЗ АО «Володарская РБ»;

ГБУЗ АО «ГП № 10»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 2»;

ГБУЗ АО «ОКВД»;

ГБУЗ АО «ГП № 1»;

ГБУЗ АО «ДГП № 4»;

ГБУЗ АО «ОИКБ»;

ГБУЗ АО «ДГП № 5»;

ГБУЗ АО «ГП № 8»;

ГБУЗ АО «ОКСЦ»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 3»

И составляет 65 % от количества медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка.

Во всех медицинских организациях, в отношении которых проводилась независимая оценка, не обеспечена возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Все медицинские организации, в отношении которых проводилась независимая оценка, имеют альтернативную версию официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению.

Во всех медицинских организациях, в отношении которых проводилась независимая оценка, обеспечена возможность сопровождения инвалида работниками медицинской организации.

Не обеспечена возможность оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому в следующих медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка:

ГБУЗ АО «КРД»;

ГБУЗ АО «ОИКБ»;

ГБУЗ АО «ОКПТД»;

ГБУЗ АО «ОЦБ со СПИД».

И составляет 20 % от количества медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка.

Показатель 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

Средний балл по показателю в амбулаторных условиях составляет 91, в стационарных — 98.

Самый низкий балл поданному показателю в амбулаторных условиях имеют ГБУЗ АО «ОИКБ» - 0 баллов, ГБУЗ АО «ГКБ № 3» - 75 баллов, ГБУЗ АО «Наримановская РБ» - 81 балл.

Наивысший балл по данному показателю в амбулаторных условиях имеют следующие медицинские организации:

ГБУЗ АО «ОКВД»;

ГБУЗ АО «Володарская РБ»;

ГБУЗ АО «ГП № 3»;

ГБУЗ АО «ГП № 8»;

ГБУЗ АО «КРД»;

ГБУЗ АО «ОДКБ»;

ГБУЗ АО «ОКД»;

ГБУЗ АО «ОКСЦ»;

ГБУЗ АО «ОЦБ со СПИД».

Наивысший балл по данному показателю в стационарных условиях имеют следующие медицинские организации:

ГБУЗ АО «ОКВД»;

ГБУЗ АО «Володарская РБ»;

ГБУЗ АО «ГКБ № 2»;

ГБУЗ АО «КРД»;

ГБУЗ АО «Наримановская РБ»;

ГБУЗ АО «ОДКБ»;

ГБУЗ АО «ОИКБ».

# Рейтинговые таблицы по 5-ти параметрам независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Астраханской области

Амбулаторные условия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование учреждений здравоохранения и их структурных подразделений | Средний балл по 5-ти показателям |
|  | ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер» | 86 |
|  | ГБУЗ АО «Володарская районная больница» | 89 |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 2 имени братьев Губиных» | 89 |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 3 имени С.М. Кирова» | 88 |
|  | ГБУЗ АО «Клинический родильный дом» | 90 |
|  | ГБУЗ АО «Наримановская районная больница» | 80 |
|  | ГБУЗ АО «Областная детская клиническая больница им. Н.Н.Силищевой» | 93 |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический противотуберкулезный диспансер» | 93 |
|  | ГБУЗ АО Александро-Мариинская областная клиническая больница | 93 |
|  | ГБУЗ АО «Областная инфекционная клиническая больница» | 80 |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 1» | 83 |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 10» | 91 |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 3» | 88 |
|  | ГБУЗ АО «Городская поликлиника № 8 им. Н.И. Пирогова» | 87 |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 4» | 89 |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 1» | 87 |
|  | ГБУЗ АО «Областной кардиологический диспансер» | 91 |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический стоматологический центр» | 88 |
|  | ГБУЗ АО «Областной центр по борьбе со СПИД» | 87 |
|  | ГБУЗ АО «Детская городская поликлиника № 5» | 84 |

## **Доступность услуг для инвалидов (стационарные условия)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование учреждений здравоохранения и их структурных подразделений | Средний балл по 5-ти показателям |
|  | ГБУЗ АО «Областной кожно-венерологический диспансер» | 87 |
|  | ГБУЗ АО «Володарская районная больница» | 89 |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 2 имени братьев Губиных» | 88 |
|  | ГБУЗ АО «Городская клиническая больница № 3 имени С.М. Кирова» | 90 |
|  | ГБУЗ АО «Клинический родильный дом» | 94 |
|  | ГБУЗ АО «Наримановская районная больница» | 88 |
|  | ГБУЗ АО «Областная детская клиническая больница им. Н.Н.Силищевой» | 94 |
|  | ГБУЗ АО «Областной клинический противотуберкулезный диспансер» | 91 |
|  | ГБУЗ АО Александро-Мариинская областная клиническая больница | 92 |
|  | ГБУЗ АО «Областная инфекционная клиническая больница» | 87 |

**Заключение**

Из приведенных выше данных можно сделать вывод, что по критериям оценки организаций, респонденты в большинстве случаев дали положительные оценки.