ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

_____ К.Н. Кириков

МП

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ НА ТЕРРИТОРИИ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Тамбов 2022

Содержание

Введение 3

1. Методология проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями 5

1.1 Объект и предмет исследования 5

1.2 Цели и задачи исследования 5

1.3 Интерпретация основных понятий 5

2. Организационно-методическая часть проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями 7

2.1 Методика сбора и анализа данных 7

2.2 Объем выборки 11

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тамбовской области 13

4. Рейтинг по показателям сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тамбовской области 19

5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями на территории Тамбовской области 39

6. Основные выводы по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тамбовской области 42

7. Предложения по улучшению качества деятельности медицинских организаций 43

Приложение 1. Перечень медицинских организаций Тамбовской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг 44

Приложение 2. Анкета для получателей услуг 46

Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями 51

Приложение 4. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями 53

Приложение 5. Протоколы по организациям, принявшим участие в сборе, обобщении и анализе информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тамбовской области 56

Введение

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг организациями здравоохранения Тамбовской области, проведенного в рамках договора № 777 от «15» декабря 2022 г., который был заключен между Управлением здравоохранения Тамбовской области и ООО ИЦ «НОВИ».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Тамбовской области проводился в соответствии с:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказом Минздрава России от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка качества»
- Постановлением Правительства РФ 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»;
- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ 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»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Приказ Минфина России от 7 мая 2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения», а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации;

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.01.2020 № 52 «О внесении изменений в приложения №1 и 2 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»».

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Тамбовской области проводился с 15 декабря по 21 декабря 2022 года.

Выполнение работ по настоящему контракту осуществлялось в соответствии с техническим заданием к контракту, при этом методология, программа и инструментарий проведения сбора и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями согласовывались с представителями Заказчика.

1. Методология проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

1.1 Объект и предмет исследования

Объект НОК – 18 организаций в сфере здравоохранения Тамбовской области (Приложение 1).

Предмет исследования – качество условий оказания услуг медицинскими организациями.

1.2 Цели и задачи исследования

Цели: независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях повышения качества общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Задачи: независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям:

- открытость и доступность информации о медицинской организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, работников;
- удовлетворенность условиями оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов.

1.3 Интерпретация основных понятий

Удовлетворенность – эмоционально-оценочное соотношение личности между желаемым и наблюдаемым состоянием социального явления к тем или иным ситуациям, социальным условиям, действиям.

Потребитель (получатель услуг) – гражданин, собирающийся купить или же заказать товар, услугу для семейных, личных и других собственных нужд, не связанных с предпринимательской или иной коммерческой деятельностью.

Удовлетворенность потребителей (получателей услуг) – способность услуги (товара) максимально удовлетворить потребности потребителя согласно своим качествам, ради которых услуга (товар) приобретаются, а также способность организации, учреждения (компании), предоставляющей услугу (или производящей товар) максимально удовлетворить потребности потребителя в услуге или товаре.

Независимая оценка качества – это форма общественного контроля, которая проводится в целях повышения качества деятельности государственных и муниципальных органов и учреждений или качества условий оказания публичных услуг.

Открытость и доступность информации – обязательность размещения полной и исчерпывающей информации о планирующейся, осуществляющейся и осуществленной деятельности субъекта в доступных для неограниченного круга лиц источниках информации. Ограничения на открытость информации о деятельности субъекта может быть наложены только исключительно на сведения, отнесенные в установленном порядке к государственной тайне, или иные охраняемые законом тайны.

Открытость должна обеспечиваться следующим: публикацией в источниках, доступных для неограниченного круга лиц, сведений о планирующихся действиях; об осуществляемых действиях; совершенных действиях; наличием возможностей для формирования общественного мнения о деятельности субъекта и обратной связи для воздействия общественного мнения на его деятельность.

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями − оценка условий оказания услуг медицинскими организациями по определенным критериям, проводимая в целях предоставления получателям услуг информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями:

- открытость и доступность информации о медицинской организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

Амбулатория (от лат. ambulare — ходить) — медицинское учреждение, оказывающее помощь пациентам на приёме и на дому, но не имеющее в своём составе койко-мест.

Стационар – лечебное учреждение с больничными койками, дневного или круглосуточного пребывания.

2. Организационно-методическая часть проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

2.1 Методика сбора и анализа данных

Источники информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями Тамбовской области:

а) официальные сайты медицинских организаций Тамбовской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационные стенды в помещениях медицинских организаций;

б) результаты изучения условий оказания услуг медицинскими организациями Тамбовской области, включающие:

- наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
- обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
- обеспечение доступности для инвалидов помещений указанных организаций, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;

в) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг. Опрос получателей услуг проводился непосредственно в организациях методом личного интервью (face-to-face), с использованием современного программного обеспечения для проведения социологических и электоральных исследований с помощью планшетных компьютеров (электронных планшетов). Формы анкет получателя услуг по оценке качества условий оказания услуг в медицинских организациях в амбулаторных и стационарных условиях приведены в Приложении №2.

Таблица 1. Методы сбора информации

№ показателя	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"			
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации в сети "Интернет" (далее - официальных сайтов медицинской организации).	Контент-анализ	Перечень сайтов представлен в приложении 1
1.2	Наличие на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного	Контент-анализ	

№ показателя	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
	обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта "Часто задаваемые вопросы"; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).		
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	Анкеты представлены в приложении 2
2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги"			
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	Включенное наблюдение	
2.2	Время ожидания предоставления услуги	Опрос получателей услуг	
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	Анкеты представлены в приложении 2
3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1	Оборудование помещений медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в медицинской организации.	Включенное наблюдение	

№ показателя	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
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; - 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 сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая медицинской организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Включенное наблюдение	
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).	Опрос получателей услуг	Анкеты представлены в приложении 2
4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации"			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	Анкеты представлены в приложении 2
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	Анкеты представлены в приложении 2
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	Анкеты представлены в приложении 2

№ показателя	Показатели оценки качества	Метод сбора информации	Примечание
5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора медицинской организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	Анкеты представлены в приложении 2
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	Анкеты представлены в приложении 2
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	Опрос получателей услуг	Анкеты представлены в приложении 2

Методы обобщения и анализа информации:

Обработка и анализ эмпирических данных производились с использованием возможностей программы Microsoft Excel.

Отчет по результатам исследовательской работы составлен на базе программы Microsoft Word.

Расчет показателей производился в соответствии с Приказом Минтруда РФ от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико - социальной экспертизы".

2.2 Объем выборки

Выборочная совокупность получателей услуг в медицинских организациях Тамбовской области, отобранных для сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями здравоохранения, составила 10 100 респондентов.

Таблица 2. Количество респондентов из числа получателей услуг в организациях сферы здравоохранения Тамбовской области

№	Наименование учреждения	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов[1]
1	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	600	17121	3,50
2	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	600	24140	2,49
3	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	600	72916	0,82
4	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	600	94052	0,64
5	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	600	57477	1,04
6	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	600	101458	0,59
7	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	600	127878	0,47
8	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	600	185932	0,32
9	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	600	85804	0,70
10	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	600	134661	0,45

[1] Согласно приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675 н. Доля респондентов, принявших участие в анкетировании, рассчитывается, как соотношение количества респондентов принявших участие в анкетировании к общему количеству получателей услуг (значение в %). Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

№	Наименование учреждения	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов[1]
11	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	600	53592	1,12
12	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	600	60517	0,99
13	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	600	113614	0,53
14	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	600	85921	0,70
15	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	600	99262	0,60
16	Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	600	31384	1,91
17	Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	374	720	51,94
18	Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	126	258	48,84
	Всего	**10100**	**1346707**	

3. Значение и анализ исследуемых критериев независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тамбовской области

Необходимость проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Тамбовской области, обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов. Анализ полученных данных по пяти основным группам критериев продемонстрировал следующее.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации», наибольший результат *98,3 балла* набрало Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница». Второе место заняли две оцениваемые организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова» и Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова», набравшие по *98 баллов*. Третье место – у Тамбовского областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница» (*97,8 балла*).

Рейтинг по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Тамбовской области, представлен в таблице 3.1.

Таблица 3.1 «Открытость и доступность информации об организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	98,3	1
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	98,0	2
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	98,0	
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	97,8	3
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	97,7	4
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	97,6	5
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	97,6	
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	97,4	6

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	97,2	7
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	97,0	8
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	96,9	9
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	96,8	10
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	96,8	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	96,8	
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	96,6	11
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	96,6	
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	93,3	12
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	52,3	13

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», наибольший результат *99 баллов* набрали две организации: общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ» и общество с ограниченной ответственностью «Апекс». Второе место заняло Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер», набравшее *97,4 балла*. Третье место – у Тамбовского областного государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница» (*97,3 балла*).

Рейтинг по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Тамбовской области, представлен в таблице 3.2.

Таблица 3.2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	99,0	1
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	99,0	
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	97,4	2
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	97,3	3
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	97,2	4
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	97,1	5

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	97,1	
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	97,0	6
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	97,0	
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	97,0	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	96,9	7
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	96,8	8
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	96,7	9
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	96,6	10
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	96,6	
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	96,5	11
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	96,5	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	95,8	12

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов», наибольший результат *98,5 балла* набрало Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова». Второе место заняло Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница», набравшее *97,3 балла*. Третье место заняли две оцениваемые организации: государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника» и Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова» (*97 баллов*).

Полный рейтинг по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Тамбовской области, представлен в таблице 3.3.

Таблица 3.3 «Доступность услуг для инвалидов»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	98,5	1
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	97,3	2
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	97,0	3
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	97,0	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	91,6	4
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	90,1	5
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	89,9	6
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	89,3	7
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	83,3	8
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	81,6	9
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	81,3	10
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	76,2	11
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	69,9	12
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	69,6	13
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	69,6	
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	62,8	14
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	55,6	15
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	27,0	16

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», наибольший результат *97,8 балла* набрало общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ». Второе место заняло Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска», набравшее *97,6 балла*. Третье место заняли две оцениваемые организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска» и Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница» (*97 баллов*).

Рейтинг по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Тамбовской области, представлен в таблице 3.4.

Таблица 3.4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	97,8	1
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	97,6	2
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	97,0	3
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	97,0	
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	96,6	4
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	96,4	5
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	96,4	
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	96,0	6
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	95,8	7
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	95,6	8
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	95,4	9
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	95,4	
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	95,4	
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	95,2	10
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	95,0	11
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	94,8	12
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	94,8	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	94,8	

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», наибольший результат *98,8 балла* набрало общество с ограниченной ответственностью «Апекс». Второе место заняло Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская

клиническая больница города Котовска», набравшее *97,8 балла*. Третье место заняли две организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница» и Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница» (*97,4 балла*).

Рейтинг по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Тамбовской области, представлен в таблице 3.5.

Таблица 3.5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Наименование учреждения	**Общее количество баллов**	**Рейтинг**
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	98,8	1
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	97,8	2
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	97,4	3
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	97,4	
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	97,0	4
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	97,0	
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	96,8	5
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	96,3	6
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	95,9	7
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	95,8	8
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	95,6	9
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	95,3	10
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	95,1	11
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	95,1	
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	94,9	12
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	94,6	13
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	94,4	14
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	93,9	15

4. Рейтинг по показателям сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тамбовской области

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» представлен тремя показателями:

1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Показатель 1.1. представлен 2 индикаторами:

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

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

Значение показателя 1.1. определяется как среднее значение индикаторов 1.1.1. и 1.1.2.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.1.

Таблица 4.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	99	1
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	98	2
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	98	
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	98	
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	97	3
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	96	4
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	96	
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	96	
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	96	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	96	
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	96	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	96	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	96	
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	95	5
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	94	6
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	94	
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	83	7
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	45	8

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее); электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).

Показатель 1.2. представлен одним индикатором:

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг.

Индикатор 1.2.1. представлен 6 позициями оценивания.

Значение показателя 1.2. равно значению индикатора 1.2.1.

Полученные данные представлены в таблице 4.2.

Таблица 4.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	100	1
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	100	
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	100	
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	100	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	100	
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	100	
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	100	
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	100	
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	100	
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	100	
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	100	
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	100	
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	100	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	100	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	100	
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	100	
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	100	
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	0	2

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Показатель 1.3. представлен двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на стендах в помещении организации.

1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет".

Значение показателя 1.3. определяется как среднее значение индикаторов 1.3.1. и 1.3.2.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.3.

Таблица 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	98	1
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	98	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	98	
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	97	2
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	97	
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	97	
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	96	3
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	96	
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	96	
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	96	
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	96	
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	96	
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	95	4
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	95	
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	95	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	95	
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	95	
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	94	5

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» представлен тремя показателями:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

Показатель 2.1. представлен 1 индикатором:

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления медицинских услуг.

Индикатор 2.1.1. представлен следующими условиями:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организации;
- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.).

Значение показателя 2.1. равно значению индикатора 2.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.4.

Таблица 4.4 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	100	1
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	100	
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	100	
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	100	
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	100	
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	100	
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	100	
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	100	
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	100	
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	100	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	100	
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	100	
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	100	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	100	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	100	
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	100	
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	100	
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	100	

2.2. Время ожидания предоставления услуги.

Показатель 2.2 представлен 2 индикаторами:

2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги.

2.2.2. Своевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и пр.)

Значение показателя 2.2 определяется как среднее значение индикаторов 2.2.1 и 2.2.2.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.5.

Таблица 4.5 Время ожидания предоставления услуги

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	99	1
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	99	
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	97	2
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	97	
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	96	3
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	96	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	96	
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	96	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	95	4
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	95	
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	95	
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	95	
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	95	
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	95	
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	94	5
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	94	
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	94	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	94	

2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг.

Показатель 2.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией.

Значение показателя 2.3. равно значению индикатора 2.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.6.

Таблица 4.6 Доля получателей, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	98	1
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	98	
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	98	
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	98	
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	98	
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	97	2
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	97	
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	97	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	96	3
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	96	
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	95	4
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	95	
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	95	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	95	
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	94	5
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	94	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	94	
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	94	

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» представлен тремя показателями:

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

Показатель 3.1. представлен 1 индикатором:

3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории условий для инвалидов (оборудованные входные группы пандусами (подъемными платформами); выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы; сменные кресла-коляски; специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации).

Значение показателя 3.1. равно значению индикатора 3.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.7.

Таблица 4.7 Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	100	1
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	100	
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	100	
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	100	
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	100	
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	100	
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	100	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	100	
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	80	2
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	80	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	80	
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	80	
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	60	3
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	60	
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	60	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	60	
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	40	4
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	0	5

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Показатель 3.2. представлен 1-м индикатором:

3.2.1. Наличие в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать медицинские услуги наравне с другими (дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению, наличие обученного работника в организации, который может оказать помощь, наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому).

Значение показателя 3.2. равно значению индикатора 3.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.8.

Таблица 4.8 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	100	1
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	100	
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	100	
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	100	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	100	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	100	
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	80	2
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	80	
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	80	
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	60	3
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	60	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	60	
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	60	
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	60	
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	60	
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	40	4
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	40	
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	0	5

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Показатель 3.3. представлен 1 индикатором, значение которого вычисляется в результате опроса получателей услуг:

3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов.

Значение показателя 3.3. равно значению индикатора 3.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.9.

Таблица 4.9 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	96	1
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	95	2
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	94	3
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	93	4
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	93	
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	92	5
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	92	
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	92	
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	92	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	92	
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	91	6

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	91	
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	91	
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	91	
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	90	7
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	90	
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	90	
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	87	8

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

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

Показатель 4.1. представлен 1 индикатором:

4.1.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Значение показателя 4.1. равно значению индикатора 4.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.10.

Таблица 4.10 Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	99	1
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	99	
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	98	2
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	98	
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	98	
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	97	3
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	96	4
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	96	
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	96	
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	96	
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	96	
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	95	5
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	95	
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	95	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	95	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	95	
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	94	6
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	94	

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

Показатель 4.2. представлен 1 индикатором:

4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Значение показателя 4.2. равно значению индикатора 4.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.11.

Таблица 4.11 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	98	1
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	98	
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	98	
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	98	
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	98	
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	97	2
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	97	
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	97	
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	97	
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	97	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	96	3
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	96	
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	96	
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	95	4
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	95	
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	95	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	95	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	95	

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

Показатель 4.3. представлен 1 индикатором:

4.3.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Значение показателя 4.3. равно значению индикатора 4.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.12.

Таблица 4.12 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	97	1
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	96	2
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	95	3
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	95	
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	95	
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	95	
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	94	4

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	94	
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	94	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	94	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	94	
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	94	
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	94	
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	93	5
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	93	
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	93	
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	93	
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	92	6

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг» представлен тремя показателями, которые вычисляются в результате опроса получателей услуг:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Показатель 5.1. представлен 1-м индикатором:

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Значение показателя 5.1. равно значению индикатора 5.1.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.13.

Таблица 4.13 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	99	1
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	99	
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	98	2
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	98	
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	98	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	97	3
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	96	4
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	96	
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	96	
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	96	
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	95	5
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	94	6
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	94	
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	94	
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	93	7
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	93	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	93	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	93	

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

Показатель 5.2. представлен 1 индикатором:

5.2.1. Удовлетворённость навигацией внутри организации.

Значение показателя 5.2. равно значению индикатора 5.2.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.14.

Таблица 4.14 Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	98	1
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	98	
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	98	
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	98	
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	97	2
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	97	
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	97	
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	96	3
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	96	
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	95	4
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	95	
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	95	
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	95	
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	95	
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	95	
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	95	
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	95	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	95	

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

Показатель 5.3. представлен 1 индикатором:

5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации.

Значение показателя 5.3. равно значению индикатора 5.3.1.

Полный рейтинг по данному показателю приведен в таблице 4.15.

Таблица 4.15 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	99	1
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	99	
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	98	2
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	98	
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	98	
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	98	
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	97	3
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	96	4
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	96	
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	96	
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	95	5
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	95	
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	95	
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	95	
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	95	
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	95	

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	94	6
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	94	

5. Анализ и оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями на территории Тамбовской области

Конкретные данные, собранные в ходе опроса респондентов, изучения соответствия информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами и изучения материалов официальных сайтов организаций на территории Тамбовской области, путем агрегирования сведены в единое целое.

Рассчитано значение итогового показателя по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями на территории Тамбовской области.

Важность сведения в единое целое широкого круга показателей, имеющих разнообразные характеристики (индикаторы), во многом обусловлена запросами практики, направленными на проведение сравнительного анализа широкого круга исследуемых объектов.

Самый высокий балл итогового показателя по результатам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями, набрало Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова» (*97,08 балла*). Второе место заняло Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница» (*97 баллов*). На третьем – государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника» (*96,68 балла*).

Полный рейтинг по итоговому показателю по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями на территории Тамбовской области приведен в таблице 5.1.

Таблица 5.1 Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций на территории Тамбовской области

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	97,08	1
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	97,00	2
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	96,68	3
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	96,36	4

Наименование учреждения	Общее количество баллов	Рейтинг
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	95,86	5
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	95,64	6
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	94,62	7
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	94,58	8
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	93,78	9
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	93,66	10
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	93,54	11
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	92,20	12
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	91,66	13
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	90,80	14
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	90,76	15
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	89,76	16
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	88,10	17
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	74,70	18

Гистограмма 1. Рейтинг по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций на территории Тамбовской области (лучшие организации)

6. Основные выводы по результатам сбора, обобщения и анализа информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Тамбовской области

Результаты независимой оценки качества условий оказания медицинских услуг позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей медицинских услуг удовлетворены услугами учреждений медицинского обслуживания населения Тамбовской области (средний балл итогового показателя по всем организациям – *92,60 балла*).

Высокими оценками получателей услуг данных медицинских организаций были отмечены следующие критерии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (*94,59 балла*);
- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (*97,08 балла*);
- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (*95,94 балла*);
- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (*96,06 балла*).

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (*критерий 3 – 79,31 балла*).

7. Предложения по улучшению качества деятельности медицинских организаций

Рейтинг медицинских организаций Тамбовской области, сформированный по результатам независимой оценки, свидетельствует о возможности учреждений реализовать показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг (приказ Минтруда РФ от 31.05.2018 № 344н "об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико - социальной экспертизы"), на более высоком уровне (максимальное значение – 100 баллов).

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

- максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайтах учреждений к реальным потребностям получателей услуг в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан.
- восполнить недостаток необходимого оборудования для инвалидов и маломобильных групп получателей услуг.
- обеспечить условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
- повысить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.
- повысить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг
- повысить долю получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи.
- повысить долю получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации.

Приложение 1. Перечень медицинских организаций Тамбовской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
1	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	392024 Тамбовская область, Тамбов, ул. Мичуринская, 150	Главный врач Журавлева Наталия Валентиновна	(4752)53-11-69; (4752)53-11-28	vfd@zdrav.tambov.gov.ru	http://vfd68.ru/
2	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	392002, Тамбовская область, г.Тамбов, ул. 60 лет Октября. д.17А	Главный врач Леонова Ольга Михайловна	(4752)72-93-89	toksp@zdrav.tambov.gov.ru	http://tosp.tmbreg.ru/
3	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	393190, Тамбовская область, г.Котовск, ул.Пионерская, д.24	Главный врач Ямщиков Олег Николаевич	(47541) 4-42-80	kotgkb@zdrav.tambov.gov.ru	https://kcgb68.ru/
4	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	393760, Тамбовская область, г. Мичуринск, Липецкое шоссе, 26	Главный врач Кулешов Владимир Алексеевич	47545) 3-03-15	michgb@zdrav.tambov.gov.ru	https://ngradlpu.ru/
5	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	393760, Тамбовская область, г.Мичуринск, Липецкое шоссе, д.30	Главный врач Зайцев Владимир Владимирович	(47545)3-05-01 доб.202	michgb2@zdrav.tambov.gov.ru	http://michgb2.ru/
6	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	393360, Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Рабоче-Крестьянская, д.77	Главный врач Климентова Светлана Николаевна	(47537)2-03-63	kirs-crb@zdrav.tambov.gov.ru	https://kirscrb.ru/
7	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	393950, Тамбовская область, г.Моршанск, ул. Гражданская, д. 1	Главный врач Комаров Иван Иванович	(47533) 4-34-64	morsh-crb@zdrav.tambov.gov.ru	http://m-crb.ru/
8	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	393250 Тамбовская обл., г.Рассказово ул.Котовского 2А	Главный врач Семьянинова Надежда Николаевна	(47531)2-74-58	rassk-crb@zdrav.tambov.gov.ru	http://www.rasskcrb.ru/
9	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	393460, Тамбовская обл., г. Уварово, ул. Больничная, 32	Главный врач Нелюбов Сергей Николаевич	(47558) 4-08-13	uvarov-crb@zdrav.tambov.gov.ru	http://uvcrb.tmbreg.ru/

№	Наименование организации	Адрес	ФИО руководителя	Телефон	Эл. почта	Сайт
10	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	392001, Тамбовская область, г.Тамбов, ул. им. Юрия Гагарина, 143 «б»	Главный врач Дору -Товт Василий Петрович	(4752)44-46-70	gkb4@zdrav.tambov.gov.ru mlpu-4office@yandex.ru	http://gkb4-tambov.ru/
11	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	393670, Тамбовская область, Г. жердевка, ул. Семашко, 1а	Главный врач Иваненко Михаил Борисович	(47535) 5-14-47	jerd-crb@zdrav.tambov.gov.ru	https://gerdcrb.ru/
12	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	393749, Тамбовская область, Мичуринский район, с. Заворонежское, ул. Социалистическая д. 76-А	Главный врач Августюков Константин Владимирович	(47545)3-05-34	mich-crb@zdrav.tambov.gov.ru	https://michcrb.ru
13	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	392524, Тамбовская область, Тамбовский район, с. Покрово-Пригородное, ул. Полевая, д.4	Главный врач Конюхов Игорь Юрьевич	(4752)44-19-53	tamb-crb@zdrav.tambov.gov.ru	http://tambovskayacrb.ru/
14	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	392000, Тамбовская область, г.Тамбов, ул. Моршанское шоссе д.16 "Б"	Главный врач Толстова Лариса Александровна	(4752) 56-06-38	pol5@zdrav.tambov.gov.ru	http://gp5.tmbreg.ru/
15	Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	392000, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Рылеева, д 80 "А"	Главный врач Холодович Галина Владимировна	(4752)58-04-40	pol-koval@zdrav.tambov.gov.ru	http://polkoval.ru/
16	Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	392000, Тамбовская область, Тамбов, ул. Московская, 74	Главный врач Корчагин Анатолий Александрович	(4752) 72-93-63	gsp2@zdrav.tambov.gov.ru	http://stom2tambov.ru/
17	Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	392000, Тамбовская область, г.Тамбов, ул. Студенецкая Набережная, 59, корп. 1, Тамбов, офис 3	Генеральный директор Савельев Виталий Александрович	(901) 204-95-95, (4752) 55-92-25	evromed-mrt@mail.ru	https://evromed-mrt.ru/
18	Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	392000, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Октябрьская, д. 15, пом. 12	Генеральный директор Сирото Михаил Вячеславович	(910) 758-14-14	oooapeks.ru@yandex.ru	нет

Приложение 2. Анкета для получателей услуг

АНКЕТА
для оценки качества условий оказания услуг
медицинскими организациями в стационарных условиях

Укажите наименование Вашей организации:
_____

1. Госпитализация была:
Возможен один вариант ответа
1. Экстренная → переход к вопросу № 4
2. Плановая

1.1. Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию:
Возможен один вариант ответа
1. 30 календарных дней и более
2. 29 календарных дней
3. 28 календарных дней
4. 27 календарных дней
5. 15 календарных дней
6. менее 15 календарных дней

1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?
Возможен один вариант ответа
1. Да
2. Нет

1.3. Вам сообщили о дате госпитализации:
Возможен один вариант ответа
1. по телефону
2. при обращении в медицинскую организацию
3. электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?
Возможен один вариант ответа
1. Да → переход к вопросу № 3
2. Нет

2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?
Возможно несколько вариантов ответа
1. отсутствие свободных мест ожидания
2. состояние гардероба
3. состояние санитарно-гигиенических помещений
4. отсутствие питьевой воды
5. санитарное состояние помещений

3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?
Возможен один вариант ответа
1. Да
2. Нет

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?
Возможен один вариант ответа
1. Нет → переход к вопросу № 5
2. Да

4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?
Возможен один вариант ответа
1. I группа
2. II группа
3. III группа
4. ребенок-инвалид

4.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?
Возможен один вариант ответа
1. Да → переход к вопросу № 4.3
2. Нет

4.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:
Возможно несколько вариантов ответа
1. выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. пандусы, подъемные платформы
3. адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
4. сменные кресла-коляски
5. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
6. дублирование информации шрифтом Брайля
7. специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
8. сопровождающие работники
9. возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому

4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?
Возможен один вариант ответа
1. Да
2. Нет

5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?
Возможен один вариант ответа
1. Нет → переход к вопросу № 6
2. Да

5.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

Возможен один вариант ответа

1. Нет → переход к вопросу № 7
2. Да

6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

Возможен один вариант ответа

1. Да → переход к вопросу № 8
2. Нет

7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

Возможно несколько вариантов ответа

1. питание
2. отсутствие питьевой воды
3. состояние санитарно-гигиенических помещений
4. санитарное состояние помещений
5. действия персонала по уходу

8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарногигиенических помещений и др.)?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

12. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?

Возможен один вариант ответа

1. Нет → **анкетирование завершено**
2. Да

12.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

Мы благодарим Вас за Участие!

АНКЕТА

для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями <u>в амбулаторных условиях</u>

Укажите наименование организации:

_____

Укажите фактический адрес организации, в которой Вы получаете услугу_____

<u>1. Вы обратились в медицинскую организацию:</u>

Возможен один вариант ответа

1. к врачу-терапевту участковому → <u>переход к вопросу **№ 2**</u>
2. к врачу-педиатру участковому → <u>переход к вопросу **№ 2**</u>
3. к врачу общей практики (семейному врачу) → <u>переход к вопросу **№ 2**</u>
4. к врачу-специалисту (лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог, другие) , → <u>переход к вопросу **№ 2.1**</u>
5. другое (диспансеризация, профосмотр, справка, рецепт и т.д.) → <u>переход к вопросу **№ 2.1**</u>

<u>2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило:</u>

Возможен один вариант ответа

1. 24 часа и более → <u>переход к вопросу № 3</u>
2. 12 часов → <u>переход к вопросу № 3</u>
3. 8 часов → <u>переход к вопросу № 3</u>
4. 6 часов → <u>переход к вопросу № 3</u>
5. 3 часа → <u>переход к вопросу № 3</u>
6. менее 1 часа → <u>переход к вопросу № 3</u>

<u>2.1 Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило:</u>

Возможен один вариант ответа

1. 14 календарных дней и более
2. 13 календарных дней
3. 12 календарных дней
4. 10 календарных дней
5. 7 календарных дней
6. менее 7 календарных дней

<u>3. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?</u>

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет → <u>переход к вопросу № 3.2</u>

<u>3.1. Вы записались на прием к врачу: (*Возможен один вариант ответа)*</u>

1. по телефону медицинской организации
2. по телефону Единого кол-центра
3. при обращении в регистратуру
4. лечащим врачом на приёме при посещении **(только для вопроса № 1(4,5))**
5. через официальный сайт медицинской организации → <u>переход к вопросу № 4</u>
6. через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru) → <u>переход к вопросу № 4</u>

<u>3.1.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?</u>

Возможен один вариант ответа

1. Да → <u>переход к вопросу № 4</u>
2. Нет → <u>переход к вопросу № 4</u>

<u>3.2. По какой причине?</u>

Возможен один вариант ответа

1. не дозвонился
2. не было талонов
3. не было технической возможности записаться в электронном виде
4. другое_____

<u>4.Врач принял Вас в установленное по записи время?</u>

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

<u>5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?</u>

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

<u>6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?</u>

Возможен один вариант ответа

1. Нет → <u>переход к вопросу № 7</u>
2. Да

6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

Возможен один вариант ответа

1. Нет → переход к вопросу № 8
2. Да

7.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

Возможен один вариант ответа

3. Да → переход к вопросу № 9
4. Нет

8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

Возможно несколько вариантов ответа

1. отсутствие свободных мест ожидания
2. наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников
3. состояние гардероба
4. отсутствие питьевой воды
5. отсутствие санитарно-гигиенических помещений
6. состояние санитарно-гигиенических помещений
7. санитарное состояние помещений
8. отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

Возможен один вариант ответа

1. Нет → переход к вопросу № 10
2. Да

9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

Возможен один вариант ответа

1. I группа
2. II группа
3. III группа
4. ребенок-инвалид

9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

Возможен один вариант ответа

1. Да → переход к вопросу № 9.3
2. Нет

9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

Возможно несколько вариантов ответа

1. выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
2. пандусы, подъемные платформы
3. адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
4. сменные кресла-коляски
5. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
6. дублирование информации шрифтом Брайля
7. специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
8. сопровождающие работники
9. возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому

9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?

Возможен один вариант ответа

1. Нет → переход к вопросу № 11
2. Да

10.1. Вам назначались:

1. лабораторные исследования → уточните ответ в вопросе №10.1.1.1 и №10.1.1.2

10.1.1.1. Вы ожидали проведения исследования:

Возможен один вариант ответа

1. 14 календарных дней и более
2. 13 календарных дней
3. 12 календарных дней
4. 10 календарных дней
5. 7 календарных дней
6. менее 7 календарных дней

10.1.1.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

10.1. Вам назначались:

1. инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) → уточните ответ в вопросе №10.1.2.1 и №10.1.2.2

10.1.2.1. Вы ожидали проведения исследования:

Возможен один вариант ответа

1. 14 календарных дней и более
2. 13 календарных дней
3. 12 календарных дней
4. 10 календарных дней
5. 7 календарных дней
6. менее 7 календарных дней

10.1.2.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

10.1. Вам назначались:

1. компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография → уточните ответ в вопросе №10.1.3.1 и №10.1.3.2

10.1.3.1.Вы ожидали проведения исследования:

Возможен один вариант ответа

1. 30 календарных дней и более
2. 29 календарных дней
3. 28 календарных дней
4. 27 календарных дней
5. 15 календарных дней
6. менее 15 календарных дней

10.1.3.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарногигиенических помещений и др.)?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (телефон,электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?

Возможен один вариант ответа

1. Нет → **переход к вопросу № 15**
2. Да

14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?

Возможен один вариант ответа

1. Да
2. Нет

Мы благодарим Вас за Участие!

Приложение 3. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

1. Показатели, характеризующие критерий "Открытость и доступность информации об организации"

№ п/п	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - 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)
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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

2. Показатели, характеризующие критерий "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги"

№ п/п	Показатели
2.1.	Обеспечение в медицинской организации 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
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3. Показатели, характеризующие критерий "Доступность услуг для инвалидов"

№ п/п	Показатели
3.1.	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
3.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

№ п/п	Показатели
	- 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
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)

4. Показатели, характеризующие критерий "Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации"

№ п/п	Показатели
4.1.	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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
4.3.	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)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5. Показатели, характеризующие критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

№ п/п	Показатели
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Приложение 4. Значения показателей, критериев и итогового показателя по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.2	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
Средний балл	92,72	94,44	96,11	**94,59**	100	95,67	96,06	**97,08**	77,78	71,11	91,78	**79,31**	96,22	96,56	94,17	**95,94**	95,67	96,11	96,28	**96,06**	**92,60**
1. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»	96	100	95	**96,8**	100	95	98	**97,4**	40	40	92	**55,6**	96	96	93	**95,4**	96	95	95	**95,3**	**88,10**
2. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	94	100	96	**96,6**	100	97	94	**97,0**	100	100	90	**97,0**	95	98	93	**95,8**	96	96	98	**97,0**	**96,68**
3. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»	98	100	94	**97,0**	100	94	98	**97,0**	100	80	93	**89,9**	99	97	96	**97,6**	98	97	98	**97,8**	**95,86**
4. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»	96	100	95	**96,8**	100	96	94	**96,6**	60	60	92	**69,6**	96	95	95	**95,4**	94	97	96	**95,6**	**90,80**
5. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»	96	100	97	**97,6**	100	94	97	**96,7**	80	100	87	**90,1**	98	97	95	**97,0**	99	98	95	**96,8**	**95,64**
6. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»	95	100	96	**96,9**	100	94	98	**97,0**	60	60	92	**69,6**	97	95	93	**95,4**	93	95	96	**94,9**	**90,76**

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.2	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
7. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»	96	100	96	**97,2**	100	95	95	**96,5**	100	60	92	**81,6**	95	95	95	**95,0**	98	95	98	**97,4**	**93,54**
8. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»	94	100	96	**96,6**	100	95	95	**96,5**	100	80	91	**89,3**	95	98	92	**95,6**	94	97	95	**95,1**	**94,62**
9. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»	97	100	98	**98,3**	100	95	97	**97,1**	100	60	91	**81,3**	98	98	93	**97,0**	93	96	95	**94,6**	**93,66**
10. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»	96	100	98	**98,0**	100	95	97	**97,1**	100	100	95	**98,5**	96	97	94	**96,0**	94	98	96	**95,8**	**97,08**
11. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»	96	100	97	**97,6**	100	96	96	**97,2**	60	60	93	**69,9**	96	98	95	**96,6**	95	95	99	**97,0**	**91,66**
12. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»	99	100	95	**97,7**	100	95	96	**96,8**	80	80	91	**83,3**	94	96	94	**94,8**	96	95	97	**96,3**	**93,78**

Наименование организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.2	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	Итоговый показатель
13. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»	98	100	96	**97,8**	100	97	95	**97,3**	100	100	91	**97,3**	94	97	94	**95,2**	98	95	98	**97,4**	**97,00**
14. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»	96	100	95	**96,8**	100	94	94	**95,8**	80	100	92	**91,6**	95	95	94	**94,8**	93	95	94	**93,9**	**94,58**
15. Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»	96	100	98	**98,0**	100	96	95	**96,9**	100	100	90	**97,0**	95	95	94	**94,8**	97	95	94	**95,1**	**96,36**
16. Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»	98	100	95	**97,4**	100	96	94	**96,6**	80	60	94	**76,2**	96	98	94	**96,4**	93	95	95	**94,4**	**92,20**
17. Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»	83	100	96	**93,3**	100	99	98	**99,0**	60	40	96	**62,8**	99	97	97	**97,8**	96	98	95	**95,9**	**89,76**
18. Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»	45	0	97	**52,3**	100	99	98	**99,0**	0	0	90	**27,0**	98	96	94	**96,4**	99	98	99	**98,8**	**74,70**

ПРИЛОЖЕНИЕ 5. ПРОТОКОЛЫ ПО ОРГАНИЗАЦИЯМ, ПРИНЯВШИМ УЧАСТИЕ В СБОРЕ, ОБОБЩЕНИИ И АНАЛИЗЕ ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРОТОКОЛ №1
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Врачебно-физкультурный диспансер»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 392024 Тамбовская область, Тамбов, ул. Мичуринская, 150
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Журавлева Наталия Валентиновна
Контактный телефон: (4752)53-11-69; (4752)53-11-28
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,8 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97,4 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	55,6 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	95,4 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95,3 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		88,1 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		17

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации
- сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- отзывы потребителей услуг

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- 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)
- возможность предоставления медицинских услуг в дистанционном режиме или на дому

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации
- сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- об отзывах потребителей услуг

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления медицинских услуг в дистанционном режиме или на дому

ПРОТОКОЛ №2
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская областная клиническая стоматологическая поликлиника»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 392002, Тамбовская область, г.Тамбов, ул. 60 лет Октября. д.17А
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Леонова Ольга Михайловна
Контактный телефон: (4752)72-93-89
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	97 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	95,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		96,68 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		3

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- место ее нахождения (адрес);

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- адреса и контактные телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере здравоохранения
- страховые медицинские организациии, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию
- о правилах записи на первичный прием
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- о вакантных должностях

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:
- место ее нахождения (адрес);

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере здравоохранения
- о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию
- о правилах записи на первичный прием
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- о вакантных должностях

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №3
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница города Котовска»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 393190, Тамбовская область, г.Котовск, ул.Пионерская, д.24
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Ямщиков Олег Николаевич
Контактный телефон: (47541) 4-42-80
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	89,9 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	97,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,8 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		95,86 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		5

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- 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)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №4
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница им. С.С. Брюхоненко города Мичуринска»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 393760, Тамбовская область, г. Мичуринск, Липецкое шоссе, 26
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Кулешов Владимир Алексеевич
Контактный телефон: (47545) 3-03-15
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,8 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,6 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	69,6 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	95,4 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95,6 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		90,8 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		14

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- дата государственной регистрации и сведения об учредителе (учредителях);
- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:
- комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью
- доступность питьевой воды

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- 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)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:
- дата государственной регистрации и сведения об учредителе (учредителях);
- сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:
- комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью
- доступность питьевой воды

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №5
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2 города Мичуринска»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 393760, Тамбовская область, г.Мичуринск, Липецкое шоссе, д.30
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Зайцев Владимир Владимирович
Контактный телефон: (47545)3-05-01
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,7 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	90,1 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	97 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96,8 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		95,64 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		6

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- о правилах и сроках госпитализации
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- отзывы потребителей услуг

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- о правилах и сроках госпитализации
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- об отзывах потребителей услуг

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №6
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Кирсановская центральная районная больница»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 393360, Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Рабоче-Крестьянская, д.77
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Климентова Светлана Николаевна
Контактный телефон: (47537)2-03-63
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,9 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	69,6 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	95,4 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94,9 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		90,76 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		15

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- о показателях доступности и качества медицинской помощи
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- о вакантных должностях
- отзывы потребителей услуг

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- 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)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- о показателях доступности и качества медицинской помощи
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- о вакантных должностях
- об отзывах потребителей услуг

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №7
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Моршанская центральная районная больница»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 393950, Тамбовская область, г.Моршанск, ул. Гражданская, д. 1
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Комаров Иван Иванович
Контактный телефон: (47533) 4-34-64
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,5 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	81,6 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	95 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,4 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		93,54 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		11

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- о правилах записи на первичный прием
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- о вакантных должностях
- отзывы потребителей услуг

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- 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)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- о правилах записи на первичный прием
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- о вакантных должностях
- об отзывах потребителей услуг

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №8
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Рассказовская центральная районная больница»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 393250 Тамбовская обл., г.Рассказово ул.Котовского 2А
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Семьянинова Надежда Николаевна
Контактный телефон: (47531)2-74-58
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,5 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	89,3 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	95,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95,1 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		94,62 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		7

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- о правилах записи на первичный прием
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- о вакантных должностях
- о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения
- 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
- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций
- 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

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- о правилах записи на первичный прием
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- о вакантных должностях
- о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения
- 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
- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций
- 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

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №9
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Уваровская центральная районная больница»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 393460, Тамбовская обл., г. Уварово, ул. Больничная, 32
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Нелюбов Сергей Николаевич
Контактный телефон: (47558) 4-08-13
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98,3 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97,1 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	81,3 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	97 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94,6 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		93,66 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		10

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- о правилах и сроках госпитализации
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- отзывы потребителей услуг

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- 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)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- о правилах и сроках госпитализации
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- об отзывах потребителей услуг

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №10
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 4 г. Тамбова»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 392001, Тамбовская область, г.Тамбов, ул. им. Юрия Гагарина, 143 «б»
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Дору-Товт Василий Петрович
Контактный телефон: (4752)44-46-70
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97,1 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	98,5 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	96 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95,8 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		97,08 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		1

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- о правилах записи на первичный прием
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- о правилах записи на первичный прием
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №11
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Жердевская центральная районная больница»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 393670, Тамбовская область, Г. жердевка, ул. Семашко, 1а
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Иваненко Михаил Борисович
Контактный телефон: (47535) 5-14-47
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,6 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97,2 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	69,9 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	96,6 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		91,66 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		13

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- о правилах и сроках госпитализации

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- 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)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- о правилах и сроках госпитализации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №12
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Мичуринская центральная районная больница»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 393749, Тамбовская область, Мичуринский район, с. Заворонежское, ул. Социалистическая д. 76-А
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Августюков Константин Владимирович
Контактный телефон: (47545)3-05-34
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,7 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,8 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	83,3 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	94,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	96,3 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		93,78 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		9

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- 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)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №13
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тамбовская центральная районная больница»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 392524, Тамбовская область, Тамбовский район, с. Покрово-Пригородное, ул. Полевая, д.4
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Конюхов Игорь Юрьевич
Контактный телефон: (4752)44-19-53
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,8 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	97,3 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	97,3 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	95,2 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,4 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		97 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		2

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- отзывы потребителей услуг

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- об отзывах потребителей услуг

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №14
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская поликлиника № 5 г. Тамбова»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 392000, Тамбовская область, г.Тамбов, ул. Моршанское шоссе д.16 "Б"
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Толстова Лариса Александровна
Контактный телефон: (4752) 56-06-38
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,8 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	95,8 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	91,6 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	94,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93,9 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		94,58 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		8

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения
- 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
- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций
- 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

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки:

В организации отсутствуют комфортные условия для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:
- доступность питьевой воды

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения
- 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
- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций
- 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

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

Обеспечить в организации комфортные условия для оказания услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества), в частности:
- доступность питьевой воды

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №15
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская детская поликлиника имени Валерия Коваля г. Тамбова»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 392000, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Рылеева, д 80 "А"
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Холодович Галина Владимировна
Контактный телефон: (4752)58-04-40
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	98 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,9 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	97 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	94,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95,1 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		96,36 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		4

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- адреса и контактные телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере здравоохранения
- страховые медицинские организациии, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- отзывы потребителей услуг

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере здравоохранения
- о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- об отзывах потребителей услуг

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №16
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Тамбовское областное государственное автономное учреждение здравоохранения «Городская стоматологическая поликлиника № 2 города Тамбова»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 392000, Тамбовская область, Тамбов, ул. Московская, 74
Ф.И.О. руководителя: Главный врач Корчагин Анатолий Александрович
Контактный телефон: (4752) 72-93-63
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,4 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,6 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	76,2 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	96,4 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94,4 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		92,2 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		12

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- о правилах и сроках госпитализации
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- 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)

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- о правилах и сроках госпитализации
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

ПРОТОКОЛ №17
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «ЕВРОМЕД-МРТ»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 392000, Тамбовская область, г.Тамбов, ул. Студенецкая Набережная, 59, корп. 1, Тамбов, офис 3
Ф.И.О. руководителя: Генеральный директор Савельев Виталий Александрович
Контактный телефон: (901) 204-95-95, (4752) 55-92-25
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	93,3 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	62,8 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	97,8 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95,9 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		89,76 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		16

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
- о видах медицинской помощи
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- о показателях доступности и качества медицинской помощи
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации
- о правилах записи на первичный прием
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- о правилах и сроках госпитализации
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)

- о вакантных должностях
- о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения
- 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
- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций
- 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
- отзывы потребителей услуг

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- 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)
- возможность предоставления медицинских услуг в дистанционном режиме или на дому

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
- о видах медицинской помощи

- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- о показателях доступности и качества медицинской помощи
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации
- о правилах записи на первичный прием
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- о правилах и сроках госпитализации
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- о вакантных должностях
- о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения
- 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
- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций
- 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
- об отзывах потребителей услуг

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- возможность предоставления медицинских услуг в дистанционном режиме или на дому

ПРОТОКОЛ №18
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование организации: Общество с ограниченной ответственностью «Апекс»
Регион: Тамбовская область
Адрес: 392000, Тамбовская область, г. Тамбов, ул. Октябрьская, д. 15, пом. 12
Ф.И.О. руководителя: Генеральный директор Сирото Михаил Вячеславович
Контактный телефон: (910) 758-14-14
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	52,3 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	99 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	27 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	96,4 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,8 балла(-ов)
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		74,7 балла(-ов)
РЕЙТИНГ (МЕСТО)		18

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на информационных стендах в помещении организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;
- структура и органы управления;
- перечень лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;
- правила предоставления платных медицинских услуг;
- перечень оказываемых платных медицинских услуг;
- цены (тарифы) на медицинские услуги (с приложением актуального прайса).

Несоответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:
- полное наименование

- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда
- дата государственной регистрации
- сведения об учредителе
- структура и органы управления
- режим и график работы
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
- контактные телефоны
- адреса электронной почты
- график приема граждан руководителем медицинской организации
- адреса и контактные телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере здравоохранения
- страховые медицинские организациии, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию
- о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья
- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности
- о видах медицинской помощи
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи
- о показателях доступности и качества медицинской помощи
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации
- о правилах записи на первичный прием
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- о правилах и сроках госпитализации
- о правилах предоставления платных медицинских услуг
- о перечне оказываемых платных медицинских услуг
- о тарифах на медицинские услуги
- ФИО медицинских работников, занимаемые должности
- сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- график работы и часы приема медицинских работников
- о вакантных должностях
- о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения
- 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
- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций
- 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
- отзывы потребителей услуг

На официальном сайте медицинской организации отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- телефона
- электронной почты
- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:
- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- 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)
- отсутствует альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению
- помощь и сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками медицинской организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления медицинских услуг в дистанционном режиме или на дому

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах, в частности:
- о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;
- структура и органы управления;
- перечень лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;
- правила предоставления платных медицинских услуг;
- перечень оказываемых платных медицинских услуг;
- цены (тарифы) на медицинские услуги (с приложением актуального прайса).

Привести в соответствие информацию о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика медицинских услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно приказа от 30 декабря 2014 года № 956 н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в частности:
- полное наименование
- место нахождения, почтовый адрес, схема проезда
- о дате государственной регистрации
- сведения об учредителе
- структура и органы управления
- режим и график работы
- правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
- контактные телефоны
- адреса электронной почты
- график приема граждан руководителем медицинской организации
- об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере здравоохранения
- о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному мед. страхованию
- о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья
- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности
- о видах медицинской помощи
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
- о порядке, объеме и условиях оказания медицинской помощи
- о показателях доступности и качества медицинской помощи
- о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации
- о правилах записи на первичный прием
- о правилах подготовки к диагностическим исследованиям
- о правилах и сроках госпитализации
- о правилах предоставления платных медицинских услуг
- о перечне оказываемых платных медицинских услуг
- о тарифах на медицинские услуги
- ФИО медицинских работников, занимаемые должности
- сведения из документа об образовании (уровень, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)
- сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)
- график работы и часы приема медицинских работников
- о вакантных должностях
- о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения
- 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
- о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций
- 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
- об отзывах потребителей услуг

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями медицинских услуг, в частности:
- телефона
- электронной почты
- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения(жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- раздела "Часто задаваемые вопросы"
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)
- иной дистанционный способ взаимодействия

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения медицинской организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:
- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить инвалидов по зрению альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению
- обеспечить помощью сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками медицинской организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления медицинских услуг в дистанционном режиме или на дому