



**ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ,  
В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА**

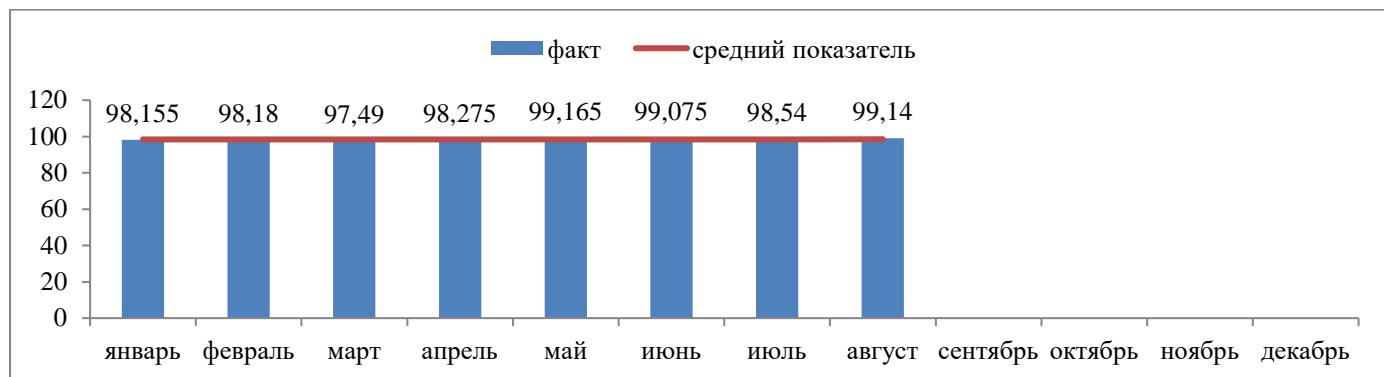
**1. Показатели, характеризующие критерий "Открытости доступность информации об организации"**

N показателя	Показатели	Ответственный	Оценка соответствия
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"	Рецлова Ю.А.	соответствует соответствует
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)	Рецлова Ю.А.	соответствует имеется
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)	Рецлова Ю.А.	имеется* (рис 1)

Рис 1

Результаты удовлетворенности пациентов

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 динамике за январь-август 2018 года



## 2. Показатели, характеризующие критерий

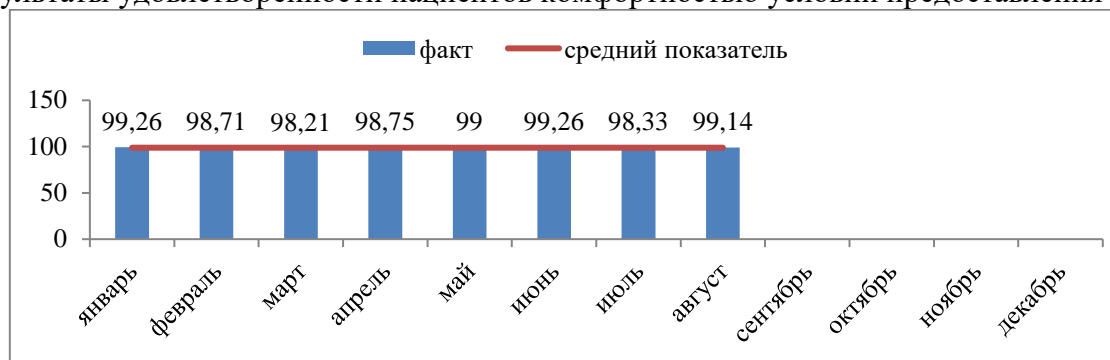
### "Комфортность условий предоставления услуг, включая времяожидания предоставления медицинской услуги"

N показателя	Показатели	Ответственный	Оценка соответствия
2.1.	<p>Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение лечебно-охранительного режима;</li> <li>- отсутствие очередей;</li> <li>- 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 (<a href="http://www.gosuslugi.ru">www.gosuslugi.ru</a>), при обращении в медицинскую организацию);</li> </ul> <p>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>- доступность питьевой воды;</p> <p>- санитарное состояние</p>	Останина О.Н. Абышева И.Г. Самойлова Е.С.	<p>имеется</p> <p>-</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- запись через Call-центр имеется только в МИАЦ.</li> <li>- по телефону запись жителям Ханты-Мансийского района</li> <li>- через инет, портал «Госуслуги» и «Госуслуги ХМАО»</li> </ul> <p>- имеется,</p> <p>- имеется,</p> <p>- удовлетворительное</p>
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	Останина О.Н.	7 дней
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления	Рецлова Ю.А.	имеется* (рис 2)

услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Рис 2

Результаты удовлетворенности пациентов комфортностью условий предоставления услуг



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

№ показателя	Показатели	Ответственный	Оценка соответствия
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений</li> </ul>	Нагимов И.Н.	<p>имеется</p> <p>отсутствует</p> <p>имеется</p> <p>имеется</p>
3.2.	<p>Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> </ul>	Нагимов И.Н.	<p>имеется</p> <p>частично (только зрительная)</p> <p>имеется</p> <p>отсутствует</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;</li> <li>- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому</li> </ul>		<p>имеется</p> <p>имеется</p> <p>отсутствует (не предусмотрено федеральными порядками оказания стоматологической помощи взрослому и детскому населению)</p>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Рецлова Ю.А.	отсутствует

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

№ показателя	Показатели	Ответственный	Оценка соответствия
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)	Рецлова Ю.А.	имеется* (рис 3)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Рецлова Ю.А.	имеется* (рис 4)
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)	Рецлова Ю.А.	имеется* (по результатам анкет, поступившим с сайта Учреждения) (рис 5)

Рис 3

Результаты удовлетворенности пациентов доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, Call-центра Учреждения) в динамике за январь-август 2018 года

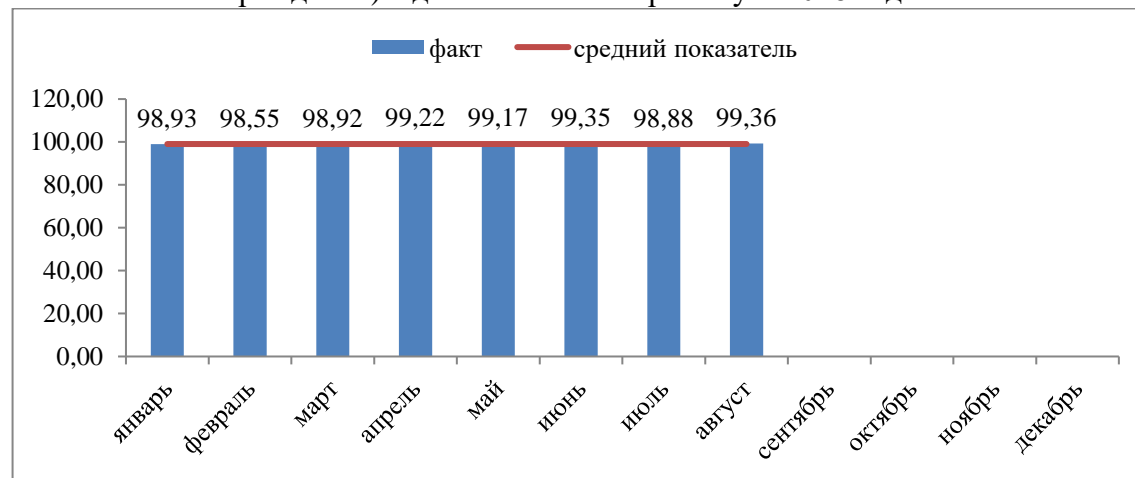


Рис 4

Результаты удовлетворенности пациентов работой врачей-специалистов Учреждения в динамике за январь-август 2018 года

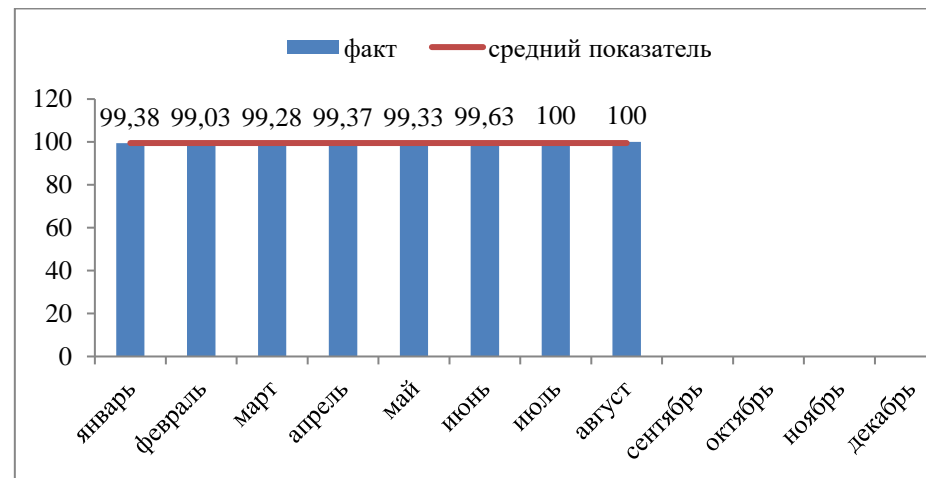
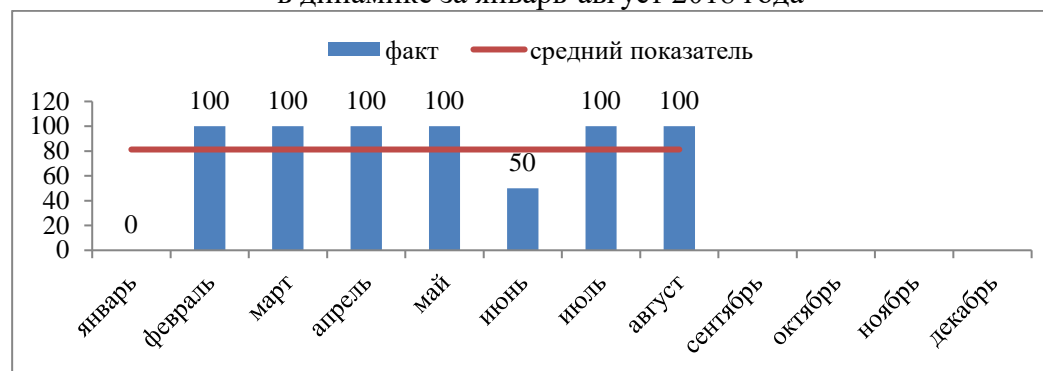


Рис 5

Результаты удовлетворенности пациентов при использовании дистанционных форм взаимодействия работой врачей-специалистов Учреждения в динамике за январь-август 2018 года



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

N	Показатели	Ответственный	Оценка
---	------------	---------------	--------

показателя			соответствия
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Рецлова Ю.А.	отсутствует
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Рецлова Ю.А.	отсутствует
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Рецлова Ю.А.	имеется * (рис 6)

Рис 6

Результаты удовлетворенности пациентов работой Учреждения в динамике за январь-август 2018 года

