

Общество с ограниченной ответственностью «Центр оценки «Эксперт-профи»
ООО «ЦО «Эксперт-профи» Юридический адрес: 357538, Ставропольский край, г. Пятигорск,
ул. Краснознаменная, дом 10А, ИНН 2632115708, КПП263201001, ОГРН 1202600003726, ОКПО 43781232,
ОКВЭД 63.11, расчетный счет 40702810860100000616, Банк Ставропольское отделение № 5230 ПАО
Сбербанк г. Ставрополь БИК 040702615 Корреспондентский счет 30101810907020000615



Д. Власова
2020г.

ОТЧЁТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ КАРАЧАЕВО- ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Пятигорск, 2020г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

1.1. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ

1.2. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

1.3 МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НОК

1.4. СТРУКТУРА И ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕННОГО МНЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ

2.1 РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

1.1. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЕРАТОРЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Общая информация

Общество с ограниченной ответственностью «Центр оценки «Эксперт-профи»

ООО «ЦО «Эксперт-профи»

ОКОПФ 12300 - общество с ограниченной ответственностью

ОКФС 16 - Частная собственность

ИНН 2632115708

КПП 263201001

Дата постановки на учет 16.03.2020 г.

Информация о месте нахождения

Почтовый индекс 357500

Код и наименование страны 643 - Российская Федерация

Код и наименование субъекта 26 - Ставропольский край

ОКАТО 07427000000 – Пятигорск

Наименование элемента улично-дорожной сети - ул. Московская

Номер здания - дом 51 офис 305

Номера телефонов +7 (928) 970-30-68, 8-928-305-62-35

Адреса электронной почты expert-profi2020@bk.ru

Информация о договоре:

Договор № 4 «На оказание услуг по проведению независимой оценки качества условий осуществления медицинской деятельности организациями, осуществляющими медицинскую деятельность от « 01 » октября 2020 г.

1.2. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

Ключевые слова: удовлетворенность условиями предоставления медицинских услуг, здравоохранение, качество медицинских услуг, критерии качества медицинских услуг, получатели медицинских услуг.

Объект исследования:

Получатели медицинских услуг, проживающие на территории Карачаево-Черкесской Республики (далее КЧР), старше 18 лет.

1. РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника»
2. РГБУЗ "Зеленчукская ЦРБ"
3. РГАУЗ "Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника"
4. РГБУЗ "Абазинская ЦРП"
5. РГБУЗ "Ногайская ЦРП"
6. РГБЛПУ «Психоневрологический диспансер»
7. Открытое акционерное общество "Хабезский гипсовый завод"
8. ФГБОУ ВО "СевКавГА"
9. Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс»
10. Общество с ограниченной ответственностью «ДИА»
11. ИП Эркенова З.Т.

Цель независимой оценки качества: выявить оценку потребителями качества условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями здравоохранения Карачаево-Черкесской Республики.

Предмет независимой оценки качества – удовлетворенность населения качеством условий предоставления медицинских услуг, оказываемых учреждениями здравоохранения в Карачаево-Черкесской Республике.

Задачи независимой оценки качества:

- 1) Изучить показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинских организациях КЧР;

- 2) Охарактеризовать показатели, характеризующие комфортность условий медицинских организаций;
- 3) Выявить и охарактеризовать показатели, характеризующие доступность услуг медицинских организаций для инвалидов;
- 4) Провести контент-анализ сайтов медицинских организаций, участвующих в НОК;
- 5) Осуществить рейтингование медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики.

Методология исследования: 1) проведение количественного формализованного опроса получателей медицинских услуг; 2) анализ и интерпретация полученных эмпирических данных; 3) подготовка аналитического отчета.

В результате исследования, проведена оценка качества условий осуществления медицинской деятельности организациями Карачаево-Черкесской Республики, выделены проблемы, характерные для медицинских организаций региона.

1.3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ НОК

Независимая оценка качества условий предоставления медицинских услуг проводится в форме социологического исследования, которое выражается в определении уровня удовлетворенности населения медицинскими услугами, оказываемыми учреждениями здравоохранения в Карачаево-Черкесской Республике.

Методология рейтингования образовательных организаций осуществляется с учетом новейших научных достижений в области управления образованием, современных общественных запросов, а также системных приоритетов государственной политики в сфере образования, зафиксированных в программных правительственных документах, нормативно-правовых и инструктивно-методических материалах:

Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статья 79.1.

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. N 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 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»».

Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации № 344н от 31 мая 2018 г. «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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 2018 г.).

Приказ Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации № 675н от 30 октября 2018 г. «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» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726).

Федеральный закон от 4 апреля 2005 г. № 32-ФЗ «Об Общественной Палате Российской Федерации» (п. 1-2 статьи 2 «Общественная палата призвана обеспечить согласование общественно значимых интересов граждан Российской Федерации, общественных объединений, органов государственной власти и органов местного самоуправления для решения наиболее важных вопросов экономического и социального развития, обеспечения национальной безопасности, защиты прав и свобод граждан Российской Федерации, конституционного строя Российской Федерации и демократических принципов развития гражданского общества в Российской Федерации»);

Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» (подпункт «к» пункта 1 «...обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности»);

Указ Президента Российской Федерации от 21 августа 2012 года №1199 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации» с изменениями и дополнениями от 28 декабря 2012 года;

Единый порядок расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее соответственно – организации социальной сферы, Единый порядок), разработан в целях методического обеспечения проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее – независимая оценка качества) в соответствии с частью 2 статьи 12

Федерального закона 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».

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (далее соответственно – показатели оценки качества, критерии оценки качества);

В соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. N 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» оценка проводится **по пяти основным критериям:**

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

Исследование проводилось методом анкетирования в форме формализованного интервью получателей медицинских услуг, постоянно проживающих на территории Карачаево-Черкесской Республики, по стандартизированному инструментарию, основанном на едином порядке 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.

Стандартизированная анкета, разделенная на смысловые блоки: блок вопросов о социально-демографических характеристиках респондентов,

характеристиках оказания медицинской услуги, критериях оценки качества здравоохранения в медицинских организациях КЧР.

1.4. СТРУКТУРА И ХАРАКТЕРИСТИКА ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ ИССЛЕДОВАНИЯ.

В опросе приняли участие **4 724** получателя услуг, предоставляемых медицинскими организациями Карачаево-Черкесской Республики. Выборка опрошенных представлена в **таблице 1**.

Таблица 1 – Количество участников НОК

№ п/п	Медицинская организация	Количество получателей услуг (в 2019 году), человек	Количество опрошенных, человек
1	РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника»	17800	599
2	РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ»	220000	589
3	РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника»	9400	598
4	РГБУЗ «Абазинская ЦРП»	67000	596
5	РГБУЗ «Ногайская ЦРП»	65000	600
6	РГБЛПУ «Психоневрологический диспансер»	33500	594
7	Открытое акционерное общество «Хабезский гипсовый завод»	128	54
8	ФГБОУ ВО «СевКавГА»	9000	597
9	Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс»	1200	484
10	Общество с ограниченной ответственностью «ДИА»	18	8
11	ИП Эркенова З.Т.	12	5

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕННОГО МНЕНИЯ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Одной из задач исследования и рейтингования является анализ сайтов медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики, осуществляющих деятельность на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 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»».

В ходе данного исследования Проведен мониторинг соответствия информации о деятельности медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики, 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».

Следует учесть, что в ходе мониторинга сайта и информационных стендов учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность, а также расположение именно в рекомендуемых методикой вкладках.

Результаты мониторинга соответствия информации о деятельности медицинских организаций КЧР, размещенной на общедоступных

информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами, представлены в **таблице 2**.

Таблица 2. - Результаты мониторинга соответствия информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативным правовым актам, баллы

№ п/п	Медицинская организация	баллы
1	РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника»	72
2	РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ»	73
3	РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника»	64
4	РГБУЗ «Абазинская ЦРП»	49
5	РГБУЗ «Ногайская ЦРП»	57
6	РГБЛПУ «Психоневрологический диспансер»	54
7	Открытое акционерное общество «Хабезский гипсовый завод»	48
8	ФГБОУ ВО «СевКавГА»	38
9	Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс»	38
10	Общество с ограниченной ответственностью «ДИА»	32
11	ИП Эркенова З.Т.	37

Среднее значение по пункту *Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным нормативным правовым актам*, составило **51 балл**.

Анализ официальных сайтов медицинских организаций КЧР показал, что параметры группы показателей, характеризующих открытость и доступность информации о медицинской организации, представлены в соответствии с установленными требованиями.

На сайтах многих медицинских организаций, участвующих в процедуре НОК, имеется график приема граждан руководителей медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты.

На информационных сайтах медицинских организаций КЧР практически в полном объеме также представлена информация о *контактных телефонах, номерах телефонах справочных служб, а также адреса электронной почты.*

На информационных ресурсах большинства медицинских организаций КЧР представлена информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.

Обязательная вкладка *«о медицинской деятельности медицинской организации»* представлена на сайтах медицинских организаций КЧР в наиболее полном объеме. Необходимо заметить, что РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника», РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ», РГБУЗ «Ногайская ЦРП», ООО «Ренессанс», необходимо в соответствии с правилами заполнить раздел *«Сведения об учредителе»*.

Особенно пристальное внимание следует уделить такому разделу, как *график работы и часы приема медицинского работника.* Информация об этом отсутствует у ряда медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики.

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг необходимо уточнить таким медицинским организациям, как Открытое акционерное общество «Хабезский гипсовый завод», ФГБОУ ВО «СевКавГА», Общество с ограниченной ответственностью «ДИА».

Таким организациям, как РГБУЗ «Абазинская ЦРП», Открытое акционерное общество «Хабезский гипсовый завод», Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс», Общество с ограниченной ответственностью «ДИА», ИП Эркенова З.Т., необходимо в соответствующем разделе сделать более доступным для пользователей сайтов медицинских организаций такой раздел, как *«Телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека».*

Многим медицинским организациям республики необходимо на информационных сайтах своих организаций необходимо актуализировать такой раздел, как *«Отзывы потребителей услуг»*.

Обязательный раздел информационных ресурсов медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики: *«Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданами медицинской помощи»*, также требует своего дополнения и уточнения. В частности, на сайтах многих организаций, РГАУЗ *«Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника»*, такая информация требует своей актуализации.

Также на сайтах большинства организаций в соответствующей части отсутствуют сведения *«О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданами медицинской помощи на соответствующий год»*.

Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) необходимо уточнить на большинстве информационных сайтов медицинских организаций, участвующих в процедуре НОК. В полном соответствии данные требования представлены на сайте РГАУЗ *«Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника»*.

Обязательный раздел *«о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями и т.д.»* также требует своего уточнения и дополнения на сайтах ряда медицинских организаций, участвующих в процедуре НОК. Например, РГБУЗ *«Хабезская центральная районная больница»*, РГБУЗ *«Прикубанская центральная районная больница»*, РГБУЗ *«Медико-санитарная часть»* необходимо уточнить

сведения о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения. В полном соответствии с требованиями в необходимом разделе информационного сайта такая информация имеется у РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ», РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника» и РГБУЗ «Ногайская ЦРП».

Возможность выражения мнения получателей медицинских услуг о качестве оказания услуг медицинскими организациями (анкетирование) возможно на сайтах большинства медицинских организаций республики.

Далее в **таблице 3** представлена информация об обеспечении на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Таблица 3. - Результаты мониторинга об обеспечении на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, баллы

№ п/п	Медицинская организация	баллы
1	РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника»	100
2	РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ»	100
3	РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника»	100
4	РГБУЗ «Абазинская ЦРП»	60
5	РГБУЗ «Ногайская ЦРП»	100
6	РГБЛПУ «Психоневрологический диспансер»	100
7	Открытое акционерное общество «Хабезский гипсовый завод»	100
8	ФГБОУ ВО «СевКавГА»	60
9	Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс»	100
10	Общество с ограниченной ответственностью «ДИА»	60
11	ИП Эркенова З.Т.	60

Необходимо отметить, что более половины учреждений используют все возможные способы дистанционного взаимодействия, что расширяет

возможность обращений граждан в медицинские учреждения для получения соответствующих услуг.

Среднее значение по пункту «Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг», составило **85 баллов**.

В **таблице 4** представлена информация о доле получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации, на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Таблица 4. - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации, на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

№ п/п	Медицинская организация	баллы
1	РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника»	98
2	РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ»	97
3	РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника»	90
4	РГБУЗ «Абазинская ЦРП»	98
5	РГБУЗ «Ногайская ЦРП»	97
6	РГБЛПУ «Психоневрологический диспансер»	97
7	Открытое акционерное общество «Хабезский гипсовый завод»	94
8	ФГБОУ ВО «СевКавГА»	98
9	Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс»	88
10	Общество с ограниченной ответственностью «ДИА»	81
11	ИП Эркенова З.Т.	80

Среднее значение по пункту «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации, на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)», составило **93 балла**.

Далее представлен рэнкинг медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации.

Таблица 5. - Рэнкинг медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации

№ п/п	Медицинская организация	баллы
1	РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника»	90,80
2	РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ»	90,70
3	РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника»	85,20
4	РГБУЗ «Абазинская ЦРП»	71,90
5	РГБУЗ «Ногайская ЦРП»	85,90
6	РГБЛПУ «Психоневрологический диспансер»	85,00
7	Открытое акционерное общество «Хабезский гипсовый завод»	82,00
8	ФГБОУ ВО «СевКавГА»	68,60
9	Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс»	76,60
10	Общество с ограниченной ответственностью «ДИА»	60,00
11	ИП Эркенова З.Т.	61,10

Наиболее высокие места по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации, заняли такие организации, как РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника» РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ».

Низкие баллы по данной группе показателей оказались у ИП Эркенова З.Т. и ООО «ДИА».

В следующей таблице представлена информация о показателях, характеризующих критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги».

Таблица 6. - Рэнкинг медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги

№ п/п	Медицинская организация	баллы
1	РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника»	90,70
2	РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ»	91,30
3	РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника»	86,30
4	РГБУЗ «Абазинская ЦРП»	91,30
5	РГБУЗ «Ногайская ЦРП»	87,00
6	РГБЛПУ «Психоневрологический диспансер»	83,00
7	Открытое акционерное общество «Хабезский гипсовый завод»	86,00
8	ФГБОУ ВО «СевКавГА»	87,30
9	Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс»	87,00
10	Общество с ограниченной ответственностью «ДИА»	88,40
11	ИП Эркенова З.Т.	86,00

Среднее значение по данной группе показателей составило **87,7 балла**. Наиболее высокие места по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги, заняли такие организации, как РГБУЗ «Абазинская ЦРП», РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ» РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника».

Далее представлена информация о показателях, характеризующих критерий «Доступность услуг для инвалидов».

Таблица 7. - Рэнкинг медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

№ п/п	Медицинская организация	баллы
1	РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника»	78,20
2	РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ»	65,10
3	РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника»	76,20
4	РГБУЗ «Абазинская ЦРП»	74,20
5	РГБУЗ «Ногайская ЦРП»	67,60
6	РГБЛПУ «Психоневрологический диспансер»	68,50
7	Открытое акционерное общество «Хабезский гипсовый завод»	58,00
8	ФГБОУ ВО «СевКавГА»	57,70
9	Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс»	59,20
10	Общество с ограниченной ответственностью «ДИА»	64,00
11	ИП Эркенова З.Т.	72,00

Среднее значение по критерию «Доступность услуг для инвалидов», составило **67,3 балла**.

Наиболее высокие места по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, заняли такие организации, как РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника», РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника» и РГБУЗ «Абазинская ЦРП».

Наиболее низкие баллы, оказались у таких учреждений здравоохранения, как ООО «Хабезский гипсовый завод», АНО «Здоровое сердце» и ФГБОУ ВО «СевКавГА».

В **таблице 8** представлена информация о показателях, характеризующих критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации».

Таблица 8. - Рэнкинг медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников медицинской организации

№ п/п	Медицинская организация	баллы
1	РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника»	95,20
2	РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ»	94,60
3	РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника»	94,80
4	РГБУЗ «Абазинская ЦРП»	95,00
5	РГБУЗ «Ногайская ЦРП»	93,60
6	РГБЛПУ «Психоневрологический диспансер»	94,60
7	Открытое акционерное общество «Хабезский гипсовый завод»	94,00
8	ФГБОУ ВО «СевКавГА»	99,00
9	Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс»	91,00
10	Общество с ограниченной ответственностью «ДИА»	95,20
11	ИП Эркенова З.Т.	88,00

Среднее значение по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», составило **94,1 балла**.

Наиболее высокие места по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников медицинской организации, заняли такие организации, как ФГБОУ ВО «СевКавГА», РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника» и ООО «ДИА».

Далее представлены показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Таблица 9. - Ранжирование медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг

№ п/п	Медицинская организация	баллы
1	РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника»	93,20

2	РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ»	98,50
3	РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника»	93,70
4	РГБУЗ «Абазинская ЦРП»	97,60
5	РГБУЗ «Ногайская ЦРП»	92,40
6	РГБЛПУ «Психоневрологический диспансер»	89,10
7	Открытое акционерное общество «Хабезский гипсовый завод»	96,20
8	ФГБОУ ВО «СевКавГА»	98,50
9	Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс»	93,20
10	Общество с ограниченной ответственностью «ДИА»	90,40
11	ИП Эркенова З.Т.	80,00

Среднее значение по критерию, характеризующему удовлетворенность условиями оказания услуг, составило **93 балла**.

Наиболее высокие места по данной группе показателей заняли такие организации, как ФГБОУ ВО «СевКавГА», РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ» и РГБУЗ «Абазинская ЦРП».

2.1 РЕЙТИНГ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Таблица 10. - Рейтинг медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики

№ п/п	Медицинская организация	баллы
1	РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника»	89,62
2	РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ»	88,04
3	РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника»	87,24
4	РГБУЗ «Абазинская ЦРП»	86,00

5	РГБУЗ «Ногайская ЦРП»	85,30
6	РГБЛПУ «Психоневрологический диспансер»	84,04
7	Открытое акционерное общество «Хабезский гипсовый завод»	83,24
8	ФГБОУ ВО «СевКавГА»	82,22
9	Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс»	81,40
10	Общество с ограниченной ответственностью «ДИА»	79,60
11	ИП Эркенова З.Т.	77,42

Наиболее высокие места в рейтинге медицинских организаций КЧР заняли: РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника», РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ» и РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника».

В нижней части рейтинга оказались ИП Эркенова З.Т., Общество с ограниченной ответственностью «ДИА» и Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс».

Общий рейтинг по отрасли составил **84,01 балла**.

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЯ

Представленная на сайтах медицинских организаций документация нуждается в своевременной актуализации. На ряде сайтов не размещены сведения об учредителе, структуре и органах управления организации. Кроме того, на некоторых сайтах отсутствуют сведения о контактных данных контролирующих организаций (органов) – территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

На информационных сайтах медицинских организаций КЧР практически в полном объеме также представлена информация о *контактных телефонах, номерах телефонах справочных служб, а также адреса электронной почты.*

На информационных ресурсах большинства медицинских организаций КЧР представлена информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.

Обязательная вкладка *«о медицинской деятельности медицинской организации»* представлена на сайтах медицинских организаций КЧР в наиболее полном объеме. Необходимо заметить, что РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника», РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ», РГБУЗ «Ногайская ЦРП», ООО «Ренессанс», необходимо в соответствии с правилами заполнить раздел *«сведения об учредителе»*.

Особенно пристальное внимание следует уделить такому разделу, как *график работы и часы приема медицинского работника*. Информация об этом отсутствует у ряда медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики.

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг необходимо уточнить таким медицинским организациям, как Открытое акционерное

общество «Хабезский гипсовый завод», ФГБОУ ВО «СевКавГА», Общество с ограниченной ответственностью «ДИА».

Таким организациям, как РГБУЗ «Абазинская ЦРП», Открытое акционерное общество «Хабезский гипсовый завод», Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс», Общество с ограниченной ответственностью «ДИА», ИП Эркенова З.Т., необходимо в соответствующем разделе сделать более доступным для пользователей сайтов медицинских организаций такой раздел, как *«Телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека»*.

Многим медицинским организациям республики необходимо на информационных сайтах своих организаций необходимо актуализировать такой раздел, как «Отзывы потребителей услуг».

Возможность *выражения мнения получателей медицинских услуг о качестве оказания услуг медицинскими организациями (анкетирование)* возможно на сайтах большинства медицинских организаций республики.

В целом анализ информационных сайтов медицинских организаций Карачаево-Черкесской Республики показал, что большинство из них являются информационно насыщенными, актуальными и содержащими необходимую информацию для получателей образовательных услуг.

Судя по данным социологического опроса, **94,7%** респондентов удовлетворены отношением к себе работников медицинской организации. Доброжелательностью и вежливостью работников медицинских организаций республики удовлетворены **92,01%** респондентов.

При обращении в медицинскую организацию **88,1%** респондентов обращались к стендам и другим информационным материалам. Из них **93%** полностью удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации.

Комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации удовлетворены **97%** респондентов. Рекомендовали бы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи **93,0%** респондентов.

Навигацией внутри медицинской организации удовлетворены **94%** респондентов. В целом удовлетворены условиями оказания услуг в медицинской организации **97,1%** респондентов.

Наиболее высокие места по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации, заняли такие организации, как РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника» РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ».

Среднее значение по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги, составило **87,7** балла. Наиболее высокие места по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги, заняли такие организации, как РГБУЗ «Абазинская ЦРП», РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ» РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника».

Среднее значение по критерию «Доступность услуг для инвалидов», составило **67,3** балла. Наиболее высокие места по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, заняли такие организации, как РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника», РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника» и РГБУЗ «Абазинская ЦРП». Менее высокие баллы, оказались у таких учреждений здравоохранения, как ООО «Хабезский гипсовый завод», АНО «Здоровое сердце» и ФГБОУ ВО «СевКавГА».

Среднее значение по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», составило **94,1** балла. Наиболее высокие места по группе показателей, характеризующих

доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», заняли такие организации, как ФГБОУ ВО «СевКавГА», РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника» и ООО «ДИА».

Среднее значение по критерию, характеризующему удовлетворенность условиями оказания услуг, составило **93** балла. Наиболее высокие места по данной группе показателей заняли такие организации, как ФГБОУ ВО «СевКавГА», РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ» и РГБУЗ «Абазинская ЦРП».

Наиболее высокие места в рейтинге медицинских организаций КЧР заняли: РГАУЗ «Карачаевская центральная стоматологическая поликлиника», РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ» и РГАУЗ «Усть-Джегутинская районная стоматологическая поликлиника». В нижней части рейтинга оказались ИП Эркенова З.Т., Общество с ограниченной ответственностью «ДИА» и Общество с ограниченной ответственностью «Ренессанс».

Общий рейтинг по отрасли составил **84,01** балла.

В целом, судя по данным социологического исследования, потребители услуг высоко оценивают открытость и доступность информации об организации, комфортность условий предоставления услуг, на среднем уровне оценивают доступность услуг для инвалидов, на высоком уровне оценивают доброжелательность и вежливость работников организации, демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать медицинские организации республики родственникам и знакомым.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Принять необходимые меры по оптимизации структуры и повышению наполняемости сайтов медицинских организаций актуальными данными, информирующими потребителей услуг обо всех необходимых аспектах деятельности организации.

Рекомендовать медицинским организациям Карачаево-Черкесской Республики обеспечить размещение информации о деятельности медицинских организаций в соответствии с требованиями к содержанию и форме ее предоставления на официальных сайтах медицинских организаций, утвержденными приказом МЗ РФ от 30 декабря 2014 года №956н; ознакомить коллектив медицинской организации с результатами независимой оценки качества оказания услуг, проанализировать пункты, по которым медицинская организация получила наименьшие баллы, принять комплексные меры по устранению данных недостатков.

Целесообразным представляется определить ответственных в медицинских организациях за размещение оперативной и достоверной информации на персональных сайтах медицинских организаций.

Необходимо также оборудовать специализированные санитарные комнаты для пациентов-инвалидов медицинских организаций республики.

Также представляется важным и своевременным обновить информационные стенды в медицинских организациях Карачаево-Черкесской Республики.

Для повышения доступа услуг медицинских организаций целесообразно проработать вопрос о приобретении сменных кресел-колясок для маломобильных граждан.

Разработать систему мер по созданию условий для получения услуг инвалидами наравне с другими людьми, в частности, обеспечить

дублирования звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Разработать систему мер по сверенному размещению на сайтах подробной информации о медицинских работниках организации. Определить периодичность обновления и график представления данных на информационных сайтах медицинских организаций республики.

Проанализировать результаты социологического исследования потребителей услуг медицинских организаций республики и в пределах компетенции разработать точечные мероприятия по оптимизации проанализированных аспектов деятельности данной организации.

Принять меры по совершенствованию материально-технической базы и организации работы учреждений, обеспечивающих доступность услуг для инвалидов и людей с ограниченными возможностями.

Разработать и утвердить план обучения сотрудников медицинских учреждений навыкам работы с инвалидами, основам жестового языка.

Способствовать обеспечению доступности медицинских услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, путем продолжения создания доступной среды в учреждениях.