

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ, УЧАСТВУЮЩИМИ В РЕАЛИЗАЦИИ
ТЕРРИТОРИАЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГАРАНТИЙ
В 2017 ГОДУ

Иваново, 2017

Оглавление

Оглавление	2
1.МЕТОДОЛОГИЯ	4
1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ	4
1.2. ПРЕДМЕТ, ОБЪЕКТЫ И ГЕОГРАФИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ	5
1.3. ИСХОДНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОНЯТИЯ (КАТЕГОРИИ) ИССЛЕДОВАНИЯ	5
1.4. МЕТОДИКА СБОРА ИНФОРМАЦИИ.....	6
1.5. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ.....	24
1.6. МЕТОДЫ ОБРАБОТКИ И АНАЛИЗА ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ.....	24
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	26
2.1. ПОКАЗАТЕЛИ ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ	26
2.1.1. В амбулаторных условиях.....	26
2.1.2. В стационарных условиях	32
2.1.3. В психоневрологических больницах.....	38
2.1.4. Станция переливания крови	40
2.1.5. В санаториях	42
2.2. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ.....	44
2.2.1. В амбулаторных условиях.....	44
2.2.2. В стационарных условиях	51
2.2.3. В психоневрологических больницах.....	59
2.2.4. Станция переливания крови	60
2.2.5. В санаториях	60
2.3. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ.....	61
2.3.1. В амбулаторных условиях	61
2.3.2. В стационарных условиях	65
2.3.3. В психоневрологических больницах.....	68
2.3.4. Станция переливания крови	69
2.3.5. В санаториях	69
2.4. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	70
2.4.1. В амбулаторных условиях.....	70
2.4.2. В стационарных условиях	73
2.4.3. В психоневрологических больницах.....	75

2.4.4.	Станция переливания крови	75
2.4.5.	В санаториях	76
2.5.	ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОКАЗАННЫМИ УСЛУГАМИ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ	77
2.5.1.	В амбулаторных условиях.....	77
2.5.2.	В стационарных условиях	80
2.5.3.	В психоневрологических больницах.....	83
2.5.4.	Станция переливания крови	83
2.5.5.	В санаториях	84
	Выводы и рекомендации.....	85

1.МЕТОДОЛОГИЯ

1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ

Основная *цель* исследования – проведение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Ульяновской области, направленной на повышение качества общественного контроля, предоставление гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями и повышение качества их деятельности.

Основные задачи:

1. Определение методов и каналов сбора информации, особенностей их использования с учетом специфики деятельности медицинских организаций.
2. Разработка методики построения рейтингов по результатам независимой оценки учреждений здравоохранения Ульяновской области.
3. Формирование выборки для проведения опросов получателей услуг медицинских организаций.
4. Проведение «полевого» этапа исследования, сбор и обработка первичной информации по отдельным типам медицинских организаций.
5. Получение независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями Ульяновской области по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации, комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления медицинской услуги, доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации, удовлетворенность оказанными услугами.
6. Выявление территориальных и иных особенностей деятельности медицинских организаций.
7. Формирование рейтинга медицинских учреждений, по результатам независимой оценки деятельности учреждений здравоохранения Ульяновской области, с учетом специфики деятельности отдельных типов учреждений здравоохранения, особенностей получателей медицинских услуг

1.2. ПРЕДМЕТ, ОБЪЕКТЫ И ГЕОГРАФИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Предметом исследования выступают количественные оценки значения критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг медицинскими организациями Ульяновской области, интегральные оценки качества работы и рейтингование данных организаций.

Объект исследования №1 – организации здравоохранения, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях.

Объект исследования №2 – граждане-получатели услуг в медицинских организациях.

География: исследование проводится в Ульяновской области.

1.3. ИСХОДНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОНЯТИЯ (КАТЕГОРИИ) ИССЛЕДОВАНИЯ

Базовыми теоретическими понятиями настоящего исследования являются:

- 1) медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
- 2) медицинская деятельность - профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий и профессиональная деятельность, связанная с трансплантацией (пересадкой) органов и (или) тканей, обращением донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях;
- 3) медицинская организация - юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности;
- 4) генеральная совокупность - совокупность всех объектов (единиц), относительно которых учёный намерен делать выводы при изучении конкретной проблемы;
- 5) выборка (выборочная совокупность) - множество случаев (испытуемых, объектов, событий, образцов), с помощью определённой процедуры выбранных из генеральной совокупности для участия в исследовании;
- 6) объем выборки - число случаев (испытуемых, объектов, событий, образцов), включённых в выборочную совокупность;
- 7) ошибка выборки — это объективно возникающее расхождение между характеристиками выборки и генеральной совокупности. Она зависит от ряда

факторов: степени вариации изучаемого признака, численности выборки, метода отбора единиц в выборочную совокупность, принятого уровня достоверности результата исследования;

8) интервьюер – лицо, ведущее социологический опрос;

9) респондент - лицо, обследуемое с помощью социологического опроса.

1.4. МЕТОДИКА СБОРА ИНФОРМАЦИИ

Подразумевает одновременное применение следующих методов сбора информации:

- кабинетное исследование – это сбор и анализ вторичной информации из доступных источников (статистика, Интернет и пр.);
- метод контрольных закупок - состоит в том, что информация собирается в процессе обращения за получением услуги, при этом исследователь обращается за получением услуги анонимно, обладая правами «обычного получателя» и не декларируя своих исследовательских целей;
- анкетирование - это метод получения информации путем письменных ответов респондентов на систему стандартизированных вопросов анкеты. Анкетирование бывает также очным и заочным. В случае очного анкетирования опрашиваемый заполняет вопросник в присутствии анкетера либо анкетер заполняет вопросник со слов опрашиваемого. В случае заочного анкетирования опрашиваемый заполняет вопросник без анкетера, предварительно получив анкету.

Методика сбора информации также предполагает наличие регламентированных приказом Минздрава РФ от 28.11.2014г. №787н показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, которые в дальнейшем являются базой для построения интегральной оценки и рейтинга таких организаций. В следующей таблице показатели для мониторинга приведены в соответствие с методами получения информации и исследуемыми объектами:

Таблица 1

**Перечень показателей для мониторинга медицинских организаций, работающих в амбулаторных условиях,
и методика сбора информации для определения их числовых значений**

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации						
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0 - 1	Кабинетное исследование	Объект исследования №1
1.2.	<p>Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i):</p> <p>общая информация (i_1);</p> <p>информация о медицинской деятельности (i_2);</p> <p>информация о медицинских работниках (i_3);</p>	баллы	$i = i_1 \times 0,2 + i_2 \times 0,5 + i_3 \times 0,2 + i_4 \times 0,1$ <p>наличие информации - 1</p> <p>иные случаи - 0</p> <p>коэффициент 0,2</p>	0 - 1	Кабинетное исследование	Объект исследования №1

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
	иная информация (i_4). ¹		коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1			
1.3.	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) ²	баллы	Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0 наличие - 1 отсутствие – 0	0 - 2	Кабинетное исследование	Объект исследования №1

¹ В соответствии с приказом Минздрава РФ № 956н от 30.12.2014

² Там же.

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1)	%	$k_1 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 \geq 90\%$ - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект исследования №2
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k_2)	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4 $k_2 \geq 90\%$ - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект исследования №2
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения					

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
2.1.	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)	%	$s < 70\%$ - 0 $70\% \leq s < 75\%$ - 1 $75\% \leq s < 80\%$ - 2 $80\% \leq s < 85\%$ - 3 $85\% \leq s < 90\%$ - 4 $s \geq 90\%$ - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект исследования №2
2.2.	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен – 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект исследования №2
2.3.	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	баллы	Сумма баллов наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1;	0 - 4	Метод контрольных закупок	Объект исследования №1

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
			отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0 наличие - 1; отсутствие - 0			
2.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	$u < 70\%$ - 0 $70\% \leq u < 75\%$ - 1 $75\% \leq u < 80\%$ - 2 $80\% \leq u < 85\%$ - 3 $85\% \leq u < 90\%$ - 4 $u \geq 90\%$ - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект исследования №2
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	$y < 50\%$ - 0 $50\% \leq y < 55\%$ - 1 $55\% \leq y < 60\%$ - 2 $60\% \leq y < 65\%$ - 3 $65\% \leq y < 70\%$ - 4	0 - 5	Анкетирование	Объект исследования №2

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
			$y \geq 70\%$ - 5			
3.	Показатели, характеризующие время ожидания предоставления медицинской услуги					
3.1.	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	<p>равен - 1</p> <p>меньше на 1 день - 2</p> <p>меньше на 2 дня - 3</p> <p>меньше на 3 дня - 4</p> <p>меньше на 1/2 срока - 5</p>	0 - 5	Анкетирование	Объект исследования №2
3.2.	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	%	<p>$v < 70\%$ - 0</p> <p>$70\% \leq v < 75\%$ - 1</p> <p>$75\% \leq v < 80\%$ - 2</p> <p>$80\% \leq v < 85\%$ - 3</p> <p>$85\% \leq v < 90\%$ - 4</p> <p>$v \geq 90\%$ - 5</p>	0 - 5	Анкетирование	Объект исследования №2

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
3.3.	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	%	$d < 70\%$ - 0 $70\% \leq d < 75\%$ - 1 $75\% \leq d < 80\%$ - 2 $80\% \leq d < 85\%$ - 3 $85\% \leq d < 90\%$ - 4 $d \geq 90\%$ - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект исследования №2
4.	<i>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации</i>					
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	$m < 70\%$ - 0 $70\% \leq m < 75\%$ - 1 $75\% \leq m < 80\%$ - 2 $80\% \leq m < 85\%$ - 3 $85\% \leq m < 90\%$ - 4 $m \geq 90\%$ - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект исследования №2
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно	%	$g < 70\%$ - 0	0 - 5	Анкетирование	Объект исследования

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
	оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)		$70\% \leq g < 75\%$ - 1 $75\% \leq g < 80\%$ - 2 $80\% \leq g < 85\%$ - 3 $85\% \leq g < 90\%$ - 4 $g \geq 90\%$ - 5			№2
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации					
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	$f < 70\%$ - 0 $70\% \leq f < 75\%$ - 1 $75\% \leq f < 80\%$ - 2 $80\% \leq f < 85\%$ - 3 $85\% \leq f < 90\%$ - 4 $f \geq 90\%$ - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект исследования №2
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	$r < 70\%$ - 0 $70\% \leq r < 75\%$ - 1 $75\% \leq r < 80\%$ - 2	0 - 5	Анкетирование	Объект исследования №2

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
			$80\% \leq r < 85\%$ - 3 $85\% \leq r < 90\%$ - 4 $r \geq 90\%$ - 5			

**Перечень показателей для мониторинга медицинских организаций, работающих в стационарных условиях,
и методика сбора информации для определения их числовых значений**

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
1.	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации о медицинской организации					
1.1.	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	баллы	В соответствии с порядком формирования рейтинга "Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" на официальном сайте в сети Интернет www.bus.gov.ru	0 - 1	Кабинетное исследование	Объект №1
1.2.	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации (i): общая информация (i_1); информация о медицинской деятельности (i_2); информация о медицинских работниках (i_3); иная информация (i_4). ³	баллы	Наличие информации - 1 иные случаи - 0 коэффициент 0,2 коэффициент 0,5 коэффициент 0,2 коэффициент 0,1	0 - 1	Кабинетное исследование	Объект №1
1.3.	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для	баллы	Сумма баллов наличие - 1 отсутствие - 0	0 - 2	Кабинетное исследование	Объект №1

³ В соответствии с приказом Минздрава РФ № 956н от 30.12.2014

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
	оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) ⁴		наличие - 1 отсутствие - 0			
1.4.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (k_1)	%	$k_1 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_1 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_1 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_1 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_1 < 90\%$ - 4 $k_1 \geq 90\%$ - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект №2
1.5.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации (k_2)	%	$k_2 < 70\%$ - 0 $70\% \leq k_2 < 75\%$ - 1 $75\% \leq k_2 < 80\%$ - 2 $80\% \leq k_2 < 85\%$ - 3 $85\% \leq k_2 < 90\%$ - 4	0 - 5	Анкетирование	Объект №2

⁴ Там же.

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
			$k_2 \geq 90\%$ - 5			
2.	Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения					
2.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)	%	$u < 70\%$ - 0 $70\% \leq u < 75\%$ - 1 $75\% \leq u < 80\%$ - 2 $80\% \leq u < 85\%$ - 3 $85\% \leq u < 90\%$ - 4 $u \geq 90\%$ - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект №2
2.2.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации (p)	%	$p < 70\%$ - 0 $70\% \leq p < 75\%$ - 1 $75\% \leq p < 80\%$ - 2 $80\% \leq p < 85\%$ - 3 $85\% \leq p < 90\%$ - 4 $p \geq 90\%$ - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект №2
2.3.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не	%	$d < 90\%$ - 0	0 - 3	Анкетирование	Объект №2

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
	возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет (d)		$90\% \leq d < 95\%$ - 1 $95\% \leq d < 100\%$ - 2 $d = 100\%$ - 3			
2.4.	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет (i)	%	$I < 90\%$ - 0 $90\% \leq I < 95\%$ - 1 $95\% \leq I < 100\%$ - 2 $I = 100\%$ - 3	0 - 3	Анкетирование	Объект №2
2.5.	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (y)	%	$y < 50\%$ - 0 $50\% \leq y < 55\%$ - 1 $55\% \leq y < 60\%$ - 2 $60\% \leq y < 65\%$ - 3 $65\% \leq y < 70\%$ - 4 $y \geq 70\%$ - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект №2
3.	Показатели, характеризующие время ожидания в очереди при получении медицинской услуги					
3.1.	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации	минуты	$n < 120'$ - 0	0 - 5	Анкетирование	Объект №2

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
	(п)		$75' \leq n < 120'$ - 1 $60' \leq n < 75'$ - 2 $45' \leq n < 60'$ - 3 $30' \leq n < 45'$ - 4 $n < 30'$ - 5			
3.2.	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	дни	равен - 1 меньше на 1 день - 2 меньше на 2 дня - 3 меньше на 3 дня - 4 меньше на 1/2 срока - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект №2
3.3.	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации (v)	%	$v < 70\%$ - 0 $70\% \leq v < 75\%$ - 1 $75\% \leq v < 80\%$ - 2 $80\% \leq v < 85\%$ - 3 $85\% \leq v < 90\%$ - 4	0 - 5	Анкетирование	Объект №2

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
			$v \geq 90\%$ - 5			
4.	Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации					
4.1.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	%	$m < 70\%$ - 0 $70\% \leq m < 75\%$ - 1 $75\% \leq m < 80\%$ - 2 $80\% \leq m < 85\%$ - 3 $85\% \leq m < 90\%$ - 4 $m \geq 90\%$ - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект №2
4.2.	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	%	$g < 70\%$ - 0 $70\% \leq g < 75\%$ - 1 $75\% \leq g < 80\%$ - 2 $80\% \leq g < 85\%$ - 3 $85\% \leq g < 90\%$ - 4	0 - 5	Анкетирование	Объект №2

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
			$g \geq 90\%$ - 5			
5.	Показатели, характеризующие удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации					
5.1.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	%	$f < 70\%$ - 0 $70\% \leq f < 75\%$ - 1 $75\% \leq f < 80\%$ - 2 $80\% \leq f < 85\%$ - 3 $85\% \leq f < 90\%$ - 4 $f \geq 90\%$ - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект №2
5.2.	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	%	$r < 70\%$ - 0 $70\% \leq r < 75\%$ - 1 $75\% \leq r < 80\%$ - 2 $80\% \leq r < 85\%$ - 3 $85\% \leq r < 90\%$ - 4 $r \geq 90\%$ - 5	0 - 5	Анкетирование	Объект №2

N п/п	Показатели	Ед. изм-я	Расчет показателя	Значение показателя в баллах	Методика сбора информации	Объект исследования
5.3.	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу (h)	%	$h < 70\% - 0$ $70\% \leq h < 75\% - 1$ $75\% \leq h < 80\% - 2$ $80\% \leq h < 85\% - 3$ $85\% \leq h < 90\% - 4$ $h \geq 90\% - 5$	0 - 5	Анкетирование	Объект №2

Применение показателей для оценки медицинских организаций согласно приказу Минздрава РФ от 28.11.2014г. №787н дифференцируется в зависимости от их типа:

- для медицинских организаций, работающих в амбулаторных условиях – показатели таблицы 1;
- для мониторинга медицинских организаций, работающих в стационарных условиях – показатели таблицы №2.

1.5. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Инструментарий исследования для проведения анкетирования определен приказом Минздрава РФ от 14 мая 2015 г. № 240 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями». Методические рекомендации содержат:

- 1) анкету для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях;
- 2) анкету для оценки качества оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях.

1.6. МЕТОДЫ ОБРАБОТКИ И АНАЛИЗА ПОЛУЧЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ

Первичная обработка данных согласно приказу Минздрава РФ от 14 мая 2015 г. № 240 проводится производится только на официальных сайтах уполномоченных органов, т.е. является автоматизированной и производится на основе бланка «Таблица с результатами». Результатом процедуры является агрегирование показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, а также интегральных значений по совокупности общих и дополнительных критериев медицинских организаций, позволяющих формировать их рейтинги.

В последующем для аналитической части исследования будут использованы следующие методы обработки и анализа полученной информации:

- 1) дескриптивный анализ – обработка эмпирических данных, их систематизация, наглядное представление в форме графиков-гистограмм и частотных таблиц, а

также их количественное описание посредством основных статистических показателей.

- 2) кросстабуляционный анализ - используется для анализа перекрестного распределения групп респондентов по различным переменным.
- 3) анализ связей – совокупность методов обнаружения зависимостей между случайными признаками или факторами (критериальный, например, по критерию хи-квадрат, корреляционный анализ и пр.

2.РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

2.1. ПОКАЗАТЕЛИ ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТИ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1.1. В амбулаторных условиях

Как показывают результаты проведенного исследования, показатели открытости и доступности информации об амбулаторных медицинских организациях находятся на достаточно высоком уровне, и большинство из них (57,1%) имеют максимальный балл, рассчитанный на основании утвержденной методики, равный 14. Это означает, что все критерии информационной открытости и доступности соответствуют заданным нормативам. В это число входят и такие организации, как Общество с ограниченной ответственностью «Стоматология белый носорог» и Общество с ограниченной ответственностью «ЛАУС ДЕО», не смотря на то, что их общее количество баллов равно 10, что связано с отсутствием сайтов, соответствующих государственным и муниципальным требованиям.

Минимальное количество баллов (11) набрали Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ульяновский институт гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б.П.Бугаева», Федеральное казённое учреждение здравоохранения «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области», Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» открытого акционерного общества «Российские железные дороги», Общество с ограниченной ответственностью «Альфадент-Ульяновск» и Общество с ограниченной ответственностью «Премьер – Дент». Это связано с отсутствием рейтинговой оценки на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) и невозможностью обратной связи с потребителями услуг на официальном сайте медицинской организации.

12 баллов набрали такие медицинские учреждения, как Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства», Общество с ограниченной ответственностью «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» и Общество с ограниченной ответственностью «АртДент». Причина недостаточного количества баллов – в отсутствии рейтинговой оценки на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации

о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), а также в отсутствии формы для подачи электронного обращения (для Федерального государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства») и в невозможности заполнения анкеты для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде) (для Общества с ограниченной ответственностью «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» и Общества с ограниченной ответственностью «АртДент»). Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница» также получило 12 баллов. Это связано с неполной удовлетворенностью получателей услуг качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница», Закрытое акционерное общество «Проекты в сфере здравоохранения», Государственное казённое учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова», Государственное казённое учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный диспансер» и Общество с ограниченной ответственностью "Нефролайн - ДМГ" по информационной доступности и открытости набрали 13 баллов. Это связано с низкой оценкой полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации, а именно, о медицинской деятельности и медицинских работниках (для Государственного учреждения здравоохранения «Ульяновская районная больница»), с отсутствием рейтинговой оценки на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) (для Закрытого акционерного общества «Проекты в сфере здравоохранения» и Общества с ограниченной ответственностью "Нефролайн - ДМГ"), а также отсутствии формы для подачи электронного обращения (для Государственного казённого учреждения здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова»).

Таблица 3

Показатель	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской	Итоговое количество баллов
Государственное учреждения здравоохранения «Инзенская районная больница»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Николаевская районная больница»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Базарносызганская районная больница»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница»	1	1	2	4	4	12
Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Новомалыклинская районная больница»	1	1	2	5	5	14

Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница»	1	0	2	5	5	13
Государственное учреждение здравоохранения «Радищевская районная больница»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Большенагаткинская районная больница»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Старокулаткинская районная больница»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Тереньгульская районная больница»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина»	1	1	2	5	5	14
Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства»	0	1	1	5	5	12
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ульяновский институт гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б.П.Бугаева»	0	1	0	5	5	11
Федеральное казённое учреждение здравоохранения «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области»	0	1	0	5	5	11
Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» открытого акционерного общества «Российские железные дороги»	0	1	0	5	5	11
Общество с ограниченной ответственностью «Альфадент-Ульяновск»	0	1	0	5	5	11
Общество с ограниченной ответственностью «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА»	0	1	1	5	5	12

Общество с ограниченной ответственностью «Стоматология белый носорог»	0	0	0	5	5	10
Закрытое акционерное общество «Проекты в сфере здравоохранения»	0	1	2	5	5	13
Общество с ограниченной ответственностью «Премьер – Дент»	0	1	0	5	5	11
Общество с ограниченной ответственностью «АртДент»	0	1	1	5	5	12
Государственное казённое учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова»	1	1	1	5	5	13
Государственное казённое учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный диспансер»	1	1	1	5	5	13
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновский областной клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия, и профессиональной патологии»	1	1	2	5	5	14
Общество с ограниченной ответственностью «ЛАУС ДЕО»	0	0	0	5	5	10
Общество с ограниченной ответственностью "Нефролайн - ДМГ"	0	1	2	5	5	13
Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновский областной клинический центр специализированных видов медицинской помощи имени заслуженного врача России Е.М.Чучалова»	1	1	2	5	5	14

Государственное учреждение здравоохранения "Ульяновская областная клиническая больница"	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная детская клиническая больница имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Старомайнская районная больница»	1	1	2	5	5	14
государственное учреждение здравоохранения "Городская больница № 3"	1	1	2	5	5	14

2.1.2. В стационарных условиях

Результаты исследования открытости и доступности информации о стационарах медицинских учреждений, показали, что более половины организаций (57,7%) получили максимальный балл по всем критериям, что в сумме составило 14.

Самое минимальное количество (5 баллов) набрало Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница», что связано с низкой удовлетворенностью получателей услуг качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

11 баллов набрали Государственное учреждение здравоохранения «Тереньгульская районная больница» (из-за недостаточного уровня удовлетворенности получателей услуг качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации), Федеральное КУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области» и Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД» (из-за отсутствия рейтинговой оценки на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), а также формы для подачи электронного обращения и анкеты для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)), и Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница» (из-за недостаточного уровня удовлетворенности получателей услуг качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации).

ГУ здравоохранения «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова», Государственное учреждение здравоохранения «Старокулаткинская районная больница» и Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска» получили по 12 баллов из-за недостаточной удовлетворенности потребителей услуг качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских

услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации. Федеральное ГБ учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства» получило также 12 баллов, но по причине отсутствия рейтинговой оценки на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru).

Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница» получило 13 (из-за низкой оценкой полноты, актуальности и понятности информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации, а именно, о медицинской деятельности и медицинских работниках).

Таблица 4

	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 14)
Государственное учреждение здравоохранения «Новомалыклинская районная больница»	1	1	2	5	5	14
ГУЗ «Ульяновская областная детская клиническая больница имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева»	1	1	2	5	5	14
государственное учреждение здравоохранения "Городская больница № 3"	1	1	2	5	5	14
Государственное казённое учреждение здравоохранения Ульяновский областной «ХОСПИС»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения "Ульяновская областная клиническая больница"	1	1	2	5	5	14
ГУ здравоохранения «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова»	1	1	2	5	3	12
Государственное учреждение	1	1	2	5	5	14

	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 14)
здравоохранения «Старомайская районная больница»						
Государственное учреждение здравоохранения «Базарносызганская районная больница»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина»	1	1	2	5	5	14
Государственное казённое учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный диспансер»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Радищевская районная больница»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска»	1	1	2	5	5	14
ГУЗ «Ульяновский област.клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение	1	0	2	5	5	13

	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 14)
здравоохранения «Ульяновская районная больница»						
ГУЗ «Ульяновский обл.клинический центр специализированных видов медицинской помощи им.заслуж.врача РФ Е.М.Чучкалова»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Большенагаткинская районная больница»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Старокулаткинская районная больница»	1	1	2	5	3	12
Государственное учреждение здравоохранения «Николаевская районная больница»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Тереньгульская районная больница»	1	1	2	5	2	11
Государственное учреждения здравоохранения «Инзенская районная больница»	1	1	2	5	5	14
Федеральное КУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел	-	1	0	5	5	11

	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 14)
Российской Федерации по Ульяновской области»						
Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД»	-	1	0	5	5	11
Федеральное ГБ учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства»	-	1	1	5	5	12
Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска»	1	1	2	5	3	12
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница»	1	1	2	2	5	11
Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница»	1	1	2	1	0	5

2.1.3. В психоневрологических больницах

Среди психоневрологических больниц только Государственное КУ здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова» не набрала максимального количества баллов по открытости и доступности информации о медицинских учреждениях данной категории (13 баллов). Это связано с отсутствием формы для подачи электронного обращения.

Таблица 5

	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 14)
Государственное учреждение здравоохранения «Детская специализированная психоневрологическая больница № 1»	1	1	2	5	5	14
Государственное КУ здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова»	1	1	1	5	5	13
Государственное учреждение здравоохранения «Детская специализированная психоневрологическая больница №2»	1	1	2	5	5	14

2.1.4. Станция переливания крови

В ходе проведенного исследования ГУЗ "Ульяновская областная станция переливания крови" получила максимальное количество баллов - 14.

Таблица 6

	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской	Итоговое количество баллов (максимум 14)
ГУЗ "Ульяновская областная станция переливания крови"	1	1	2	5	5	14

2.1.5. В санаториях

Оба участвующих в мониторинге санатория по доступности и открытости информации получили максимальный балл по всем показателям, что в сумме составило 14.

Таблица 7

	Показатель рейтинга на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru)	Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации: общая информация; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках; иная информация	Наличие и доступность на официальном сайте медицинской организации способов обратной связи с потребителями услуг: форма для подачи электронного обращения; анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде)	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 14)
Государственное учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный санаторий имени врача А.А. Тамарова»	1	1	2	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Детский противотуберкулёзный санаторий «Белое озеро»	1	1	2	5	5	14

2.2. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

2.2.1. В амбулаторных условиях

В ходе проведенного мониторинга была проведена оценка показателей, характеризующих комфортность предоставления медицинских услуг и доступность их получения. Максимальная сумма баллов по заданным критериям составила 24. Ее набрали 45,7% исследуемых амбулаторных медицинских учреждений.

Минимальное количество баллов (20) набрали Общество с ограниченной ответственностью «Стоматология белый носорог» и Общество с ограниченной ответственностью «ЛАУС ДЕО». Это связано с низкой удовлетворенностью доступностью записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.

Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска» получило 21 балл из-за наличия пользователей услуг, которые при первом обращении в медицинскую организацию не смогли записаться на прием к врачу, а также не выдержан норматив по среднему сроку ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

22 балла набрали такие медицинские учреждения, как Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница», Общество с ограниченной ответственностью «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» и Общество с ограниченной ответственностью «Премьер – Дент». Причина недостаточного количества баллов – в том, что у всех трех учреждений не выдержан норматив по среднему сроку ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи), а также в низкой удовлетворенностью доступностью записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении (для Общества с ограниченной ответственностью «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА» и Общества с ограниченной

ответственностью «Премьер – Дент») и в наличии получателей услуг, которые при первом обращении в медицинскую организацию не смогли записаться на прием к врачу (для Государственного учреждения здравоохранения «Новоспасская районная больница»).

Государственное учреждение здравоохранения «Базарносызганская районная больница», Государственное учреждение здравоохранения «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина», Федеральное ГБОУ ВО «Ульяновский институт гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б.П.Бугаева», Федеральное КУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области», Общество с ограниченной ответственностью «Альфадент-Ульяновск» и Общество с ограниченной ответственностью "Нефролайн - ДМГ" набрали 23 балла из-за недостаточной удовлетворенности доступностью записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.

Государственное учреждение здравоохранения «Радищевская районная больница», Государственное учреждение здравоохранения «Большенагаткинская районная больница», Федеральное ГБ учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства», Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД» и ГУЗ «Ульяновская областная детская клиническая больница имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева» также набрали по 23 балла, что связано с небольшим несоответствием нормативу по среднему сроку ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи). 23 балла получили также Закрытое акционерное общество «Проекты в сфере здравоохранения» и Государственное учреждение здравоохранения "Ульяновская областная клиническая больница". Основная причина их отставания связана с наличием получателей услуг, которые при первом обращении в медицинскую организацию не смогли записаться на прием к врачу.

Таблица 8

	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственного оказания гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (ш)	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (у)	Итоговое количество баллов (максимум 24)
Государственное учреждения здравоохранения «Инзенская районная больница»	5	5	4	5	5	24
Государственное учреждение здравоохранения «Николаевская районная больница»	5	5	4	5	5	24
ГУ здравоохранения «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова»	5	5	4	5	5	24
Государственное учреждение здравоохранения «Базарносызганская районная больница»	5	5	3	5	5	23
Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница»	4	4	4	5	5	22
Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска»	5	5	4	5	5	24
Государственное учреждение здравоохранения «Новомалыклинская районная больница»	5	5	4	5	5	24

	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственной гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (ш)	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (у)	Итоговое количество баллов (максимум 24)
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница»	5	5	4	5	5	24
Государственное учреждение здравоохранения «Радищевская районная больница»	5	4	4	5	5	23
Государственное учреждение здравоохранения «Большенагаткинская районная больница»	5	4	4	5	5	23
Государственное учреждение здравоохранения «Старокулаткинская районная больница»	5	5	4	5	5	24
Государственное учреждение здравоохранения «Тереньгульская районная больница»	5	5	4	5	5	24
Государственное учреждение здравоохранения «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина»	5	5	3	5	5	23
Федеральное ГБ учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства»	5	4	4	5	5	23

	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственного оказания гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (ш)	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (у)	Итоговое количество баллов (максимум 24)
Федеральное ГБОУ ВО «Ульяновский институт гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б.П.Бугаева»	5	5	3	5	5	23
Федеральное КУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области»	5	5	3	5	5	23
Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД»	5	4	4	5	5	23
Общество с ограниченной ответственностью «Альфадент-Ульяновск»	5	5	3	5	5	23
Общество с ограниченной ответственностью «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА»	5	4	3	5	5	22
Общество с ограниченной ответственностью «Стоматология белый носорог»	5	5	0	5	5	20
Закрытое акционерное общество «Проекты в сфере здравоохранения»	4	5	4	5	5	23
Общество с ограниченной ответственностью «Премьер – Дент»	5	4	3	5	5	22

	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (ш)	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (у)	Итоговое количество баллов (максимум 24)
Общество с ограниченной ответственностью «АртДент»	5	5	4	5	5	24
Государственное КУ здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова»	5	5	4	5	5	24
Государственное казённое учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный диспансер»	5	4	4	5	5	23
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница»	5	5	4	5	5	24
ГУЗ «Ульяновский област.клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия»	5	5	4	5	5	24
Общество с ограниченной ответственностью «ЛАУС ДЕО»	5	5	0	5	5	20
Общество с ограниченной ответственностью "Нефролайн - ДМГ"	5	5	3	5	5	23

	Доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (s)	Средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственного оказания гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (ш)	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (у)	Итоговое количество баллов (максимум 24)
Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска»	4	3	4	5	5	21
ГУЗ «Ульяновский обл.клинический центр специализированных видов медицинской помощи им.заслуж.врача РФ Е.М.Чучкалова»	5	5	4	5	5	24
Государственное учреждение здравоохранения "Ульяновская областная клиническая больница"	4	5	4	5	5	23
ГУЗ «Ульяновская областная детская клиническая больница имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева»	5	4	4	5	5	23
Государственное учреждение здравоохранения «Старомайнская районная больница»	5	5	4	5	5	24
государственное учреждение здравоохранения "Городская больница № 3"	5	5	4	5	5	24

2.2.2. В стационарных условиях

Среди стационарных медицинских учреждений наивысшие баллы по всем показателям получило Государственное учреждение здравоохранения «Новомалыклинская районная больница», общая сумма которых составила 21.

Немного по общей сумме баллов лидеру уступают ГУЗ «Ульяновская областная детская клиническая больница имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева» и ГУ здравоохранения «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова», которые набрали по 19 баллов. Основной причиной отставания явилась небольшая доля получателей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет.

18 итоговых баллов набрали Государственное учреждение здравоохранения "Городская больница № 3" (из-за доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства и диагностические исследования за свой счет), Государственное казённое учреждение здравоохранения Ульяновский областной «ХОСПИС» (из-за значительной доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет) и Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД» (из-за значительной доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать диагностические исследования за свой счет).

Итоговая сумма составила 17 баллов у Государственного учреждения здравоохранения "Ульяновская областная клиническая больница", Государственного учреждения здравоохранения «Старомайнская районная больница» и Государственного учреждения здравоохранения «Базарносызганская районная больница». «Слабым местом» этих учреждений стало наличие значительной доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет, и небольшого количества потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет.

Государственное учреждение здравоохранения «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина» (из-за значительной доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет, небольшого количества потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет), Государственное казённое учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный диспансер» (из-за значительной доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства и диагностические исследования за свой счет, и недостаточной удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации), Государственное учреждение здравоохранения «Радищевская районная больница» (из-за значительной доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет, а также из-за недостаточной удовлетворенности условиями пребывания и питанием в медицинской организации) и Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска» (из-за небольшой доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства и диагностические исследования за свой счет, и недостаточной удовлетворенности условиями пребывания и питанием в медицинской организации) набрали в сумме 16 баллов.

В общем итоге набрали по 15 баллов Государственное учреждение здравоохранения «Тереньгульская районная больница» и Федеральное КУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области» из-за большой доли потребителей, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет, и недостаточной удовлетворенности потребителей услуг питанием в медицинской организации. Такое же количество баллов набрало Государственное учреждение здравоохранения «Старокулаткинская районная больница» (в связи с большой долей потребителей, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет, и небольшим количеством неудовлетворенных условиями пребывания и питанием в медицинской организации).

Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница» и ГУЗ «Ульяновский обл.клинический центр специализированных видов медицинской помощи им.заслуж.врача РФ Е.М.Чучкалова» набрали 14 баллов из-за небольшой доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства и диагностические исследования за свой счет, а также низкой удовлетворенностью питанием в медицинской организации. Такое же количество баллов набрали Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска» и Федеральное ГБ учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства». Общей причиной отставания является большая доля получателей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет, наличие получателей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет, и недостаточная удовлетворенность питанием в медицинской организации. Получатели услуг в Государственном учреждении здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска» отмечали также недостаточную удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации.

Сумма баллов ГУЗ «Ульяновский област.клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия», Государственное учреждение здравоохранения «Большенагаткинская районная больница» и Государственное учреждения здравоохранения «Инзенская районная больница» составила 13. Получатели услуг во всех трех медицинских учреждениях часто отмечали необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет. Причины отставания Государственного учреждения здравоохранения ГУЗ «Ульяновский област.клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия» заключаются также в достаточной доле потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет, а также низкой удовлетворенностью питанием в медицинской организации. Респонденты Государственного учреждения здравоохранения «Большенагаткинская районная больница» чаще были недовольны условиями пребывания, а также питанием в медицинской организации и необходимостью оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет во время пребывания в стационаре. Государственное

учреждения здравоохранения «Инзенская районная больница» набрало недостаточное количество баллов из-за большой доли потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет, а также недостаточной удовлетворенности условиями пребывания в медицинской организации.

Государственное учреждение здравоохранения «Николаевская районная больница» и Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница» получили только 12 баллов. Основными причинами стали большая доля получателей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства и диагностические исследования за свой счет, а также низкой удовлетворенностью питанием в медицинской организации.

Самое минимальное количество баллов (9) набрало Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница». Большую роль в этом сыграли большая доля получателей услуг, у которых во время пребывания в стационаре возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства и диагностические исследования за свой счет, а также низкая удовлетворенность условиями пребывания в медицинской организации.

Таблица 9

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 21)
Государственное учреждение здравоохранения «Новомалыклинская районная больница»	5	5	3	3	5	21
ГУЗ «Ульяновская областная детская клиническая больница имени политического и общественного деятели Ю.Ф. Горячева»	5	5	2	2	5	19
государственное учреждение здравоохранения "Городская больница № 3"	5	5	2	1	5	18
Государственное казённое учреждение здравоохранения Ульяновский областной «ХОСПИС»	5	5	3	0	5	18
Государственное учреждение здравоохранения "Ульяновская областная клиническая больница"	5	5	2	0	5	17
ГУ здравоохранения «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова»	5	5	2	2	5	19
Государственное учреждение здравоохранения «Старомайнская районная больница»	5	5	2	0	5	17
Государственное учреждение здравоохранения «Базарносызганская районная больница»	5	5	2	0	5	17

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 21)
Государственное учреждение здравоохранения «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина»	5	5	1	0	5	16
Государственное казённое учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный диспансер»	4	5	1	1	5	16
Государственное учреждение здравоохранения «Радищевская районная больница»	4	4	3	0	5	16
Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска»	4	3	2	0	5	14
ГУЗ «Ульяновский област.клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия»	5	0	3	0	5	13
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница»	5	0	2	2	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска»	4	3	2	2	5	16
ГУЗ «Ульяновский обл.клинический центр специализированных видов медицинской помощи	5	0	2	2	5	14

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 21)
им.заслуж.врача РФ Е.М.Чучкалова»						
Государственное учреждение здравоохранения «Большенагаткинская районная больница»	4	2	2	0	5	13
Государственное учреждение здравоохранения «Старокулаткинская районная больница»	4	4	2	0	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Николаевская районная больница»	5	2	0	0	5	12
Государственное учреждение здравоохранения «Тереньгульская районная больница»	5	4	1	0	5	15
Государственное учреждения здравоохранения «Инзенская районная больница»	3	5	0	0	5	13
Федеральное КУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области»	5	4	1	0	5	15
Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД»	5	5	0	3	5	18
Федеральное ГБ учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства»	5	3	1	0	5	14

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет	Доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 21)
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница»	5	1	1	0	5	12
Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница»	0	4	0	0	5	9

2.2.3. В психоневрологических больницах

Максимальную сумму (15 баллов) по показателям, характеризующим комфортность предоставления медицинских услуг и доступность их получения, не набрала ни одна психиатрическая больница.

Государственное учреждение здравоохранения «Детская специализированная психоневрологическая больница № 1» получило самое минимальное количество баллов в общем итоге (10), а Государственное учреждение здравоохранения «Детская специализированная психоневрологическая больница №2" - 11 баллов, имея один общий критерий с низкой оценкой, – доли потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации. Также эти учреждения незначительно отстают от нормативных показателей доли потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации.

Государственное КУ здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова» не получило максимального количества баллов (13 баллов) из-за недостаточной удовлетворенности питанием в медицинской организации.

Таблица 10

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 15)
Государственное учреждение здравоохранения «Детская специализированная психоневрологическая больница № 1»	3	2	5	10
Государственное КУ здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова»	5	3	5	13
Государственное учреждение здравоохранения «Детская специализированная психоневрологическая больница №2"	4	2	5	11

2.2.4. Станция переливания крови

По показателям, характеризующим комфортность предоставления медицинских услуг и доступность их получения, ГУЗ "Ульяновская областная станция переливания крови" получила максимальное количество баллов – 5.

Таблица 11

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (u)
ГУЗ "Ульяновская областная станция переливания крови"	5

2.2.5. В санаториях

Оба санатория, участвующих в мониторинге, по показателям, характеризующим комфортность предоставления медицинских услуг и доступность их получения, получили максимальное количество баллов по всем критериям, которое в сумме составило 15 баллов.

Таблица 12

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации	Доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 15)
Государственное учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный санаторий имени врача А.А. Тамарова»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Детский противотуберкулёзный санаторий «Белое озеро»	5	5	5	15

2.3. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ В ОЧЕРЕДИ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ

2.3.1. *В амбулаторных условиях*

Проводя оценку показателей, характеризующих время ожидания в очереди при получении медицинской услуги, можно сделать вывод, что подавляющее большинство амбулаторных медицинских учреждений (80,0%) имеют наибольшее количество баллов – 15.

Самое наименьшее количество баллов (12) набрало Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска» в связи с тем, что не всегда соблюдается средний срок диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи), а также небольшая доля получателей услуг отмечали, что во время, установленное по записи, их не принял врач или не было выполнено диагностическое лечение.

Государственное учреждение здравоохранения «Николаевская районная больница», Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница» и Государственное учреждение здравоохранения «Тереньгульская районная больница» получили 13 баллов. Основной причиной недостаточного количества баллов является не соблюдение установленного по записи времени приема врача. Такое же количество баллов набрали Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница», Федеральное ГБУ учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства» и Общество с ограниченной ответственностью «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА». В этом случае причинами являются несоблюдение среднего срока ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) и установленного по записи времени выполнения диагностического исследования.

Таблица 13

	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	Итоговое количество баллов (максимум 15)
Государственное учреждения здравоохранения «Инзенская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Николаевская районная больница»	5	3	5	13
ГУ здравоохранения «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Базарносызганская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница»	5	3	5	13
Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Новомалыклинская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница»	4	5	4	13
Государственное учреждение здравоохранения «Радищевская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Большенагаткинская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Старокулаткинская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Тереньгульская районная больница»	5	3	5	13
Государственное учреждение здравоохранения «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина»	5	5	5	15
Федеральное ГБ учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства»	4	5	4	13
Федеральное ГБОУ ВО «Ульяновский институт гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б.П.Бугаева»	5	5	5	15
Федеральное КУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области»	5	5	5	15

	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	Итоговое количество баллов (максимум 15)
Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД»	5	5	5	15
Общество с ограниченной ответственностью «Альфадент-Ульяновск»	5	5	5	15
Общество с ограниченной ответственностью «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА»	4	5	4	13
Общество с ограниченной ответственностью «Стоматология белый носорог»	5	5	5	15
Закрытое акционерное общество «Проекты в сфере здравоохранения»	5	5	5	15
Общество с ограниченной ответственностью «Премьер – Дент»	5	5	5	15
Общество с ограниченной ответственностью «АртДент»	5	5	5	15
Государственное КУ здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова»	5	5	5	15
Государственное казённое учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный диспансер»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница»	5	5	5	15
ГУЗ «Ульяновский област.клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия»	5	5	5	15
Общество с ограниченной ответственностью «ЛАУС ДЕО»	5	5	5	15
Общество с ограниченной ответственностью "Нефролайн - ДМГ"	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска»	4	4	4	12
ГУЗ «Ульяновский обл.клинический центр специализированных видов медицинской помощи им.заслуж.врача РФ Е.М.Чучкалова»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения "Ульяновская областная клиническая больница"	5	5	5	15

	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи (v)	Доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи (d)	Итоговое количество баллов (максимум 15)
ГУЗ «Ульяновская областная детская клиническая больница имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Старомайнская районная больница»	5	5	5	15
государственное учреждение здравоохранения "Городская больница № 3"	5	5	5	15

2.3.2. В стационарных условиях

Проводя оценку показателей, характеризующих время ожидания в очереди при получении медицинской услуги, можно сделать вывод, что только треть стационарных медицинских учреждений (34,7%) имеют наибольшее количество баллов – 15.

Самая минимальная сумма баллов у Негосударственного учреждения здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД» (11). Причиной тому является отставание по всем критериям общей оценки от максимального балла.

Государственное учреждение здравоохранения «Базарносызганская районная больница», Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска», Федеральное ГБ учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства», Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска» и Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница» набрали в общем итоге 13 баллов, что связано с небольшим отклонением от нормативных показателей по среднему времени ожидания в приемном отделении медицинской организации и среднему сроку ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Из-за несоответствия нормативным показателям среднего времени ожидания в приемном отделении медицинской организации отстают от лидеров ГУ здравоохранения «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова», Государственное учреждение здравоохранения «Старомайнская районная больница», Государственное казённое учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный диспансер», Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница» ГУЗ «Ульяновский обл.клинический центр специализированных видов медицинской помощи им.заслуж.врача РФ Е.М.Чучалова», Государственное учреждение здравоохранения «Большенаягаткинская районная больница», Государственное учреждение здравоохранения «Старокулаткинская районная больница», Государственное учреждение здравоохранения «Инзенская районная

больница» и Государственное учреждение здравоохранения «Новоспаская районная больница», которые набрали 14 баллов. Такое же количество баллов имеют в общем итоге ГУЗ «Ульяновская областная детская клиническая больница имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева» и Государственное казённое учреждение здравоохранения Ульяновский областной «ХОСПИС», но причиной тому является отклонение среднего срока ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Таблица 14

	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации	Итоговое количество баллов (максимум 15)
Государственное учреждение здравоохранения «Новомалыклинская районная больница»	5	5	5	15
ГУЗ «Ульяновская областная детская клиническая больница имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева»	5	4	5	14
государственное учреждение здравоохранения "Городская больница № 3"	5	5	5	15
Государственное казённое учреждение здравоохранения Ульяновский областной «ХОСПИС»	5	4	5	14
Государственное учреждение здравоохранения "Ульяновская областная клиническая больница"	5	5	5	15
ГУ здравоохранения «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова»	4	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Старомайнская районная больница»	4	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Базарносызганская районная больница»	4	4	5	13
Государственное учреждение здравоохранения «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина»	5	5	5	15
Государственное казённое учреждение	4	5	5	14

	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации	Итоговое количество баллов (максимум 15)
здравоохранения «Областной противотуберкулёзный диспансер»				
Государственное учреждение здравоохранения «Радищевская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска»	4	4	5	13
ГУЗ «Ульяновский област.клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница»	4	5	5	14
ГУЗ «Ульяновский обл.клинический центр специализированных видов медицинской помощи им.заслуж.врача РФ Е.М.Чучкалова»	4	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Большенагаткинская районная больница»	4	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Старокулаткинская районная больница»	4	5	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Николаевская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Тереньгульская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Инзенская районная больница»	4	5	5	14
Федеральное КУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области»	5	5	5	15
Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД»	4	3	4	11
Федеральное ГБ учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства»	4	4	5	13
Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска»	4	4	5	13
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая	4	4	5	13

	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации	Средний срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)	Доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации	Итоговое количество баллов (максимум 15)
наркологическая больница»				
Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница»	4	5	5	14

2.3.3. В психоневрологических больницах

Среди психоневрологических больниц максимальную оценку (5 баллов) показателя, характеризующего время ожидания получения медицинской услуги, получило Государственное КУ здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова». Две другие немного уступают лидеру (по 4 балла).

Таблица 15

	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации
Государственное учреждение здравоохранения «Детская специализированная психоневрологическая больница № 1»	4
Государственное КУ здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова»	5
Государственное учреждение здравоохранения «Детская специализированная психоневрологическая больница №2»	4

2.3.4. Станция переливания крови

Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на его проведение полностью соответствует нормативному показателю и имеет максимальный балл 3.

Таблица 16

	Средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)
ГУЗ "Ульяновская областная станция переливания крови"	3

2.3.5. В санаториях

Среднее время ожидания в приемном отделении санаториев полностью соответствует нормативному показателю, в связи с чем данные учреждения получили максимальный балл – 5.

Таблица 17

	Среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации
Государственное учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный санаторий имени врача А.А. Тамарова»	5
Государственное учреждение здравоохранения «Детский противотуберкулёзный санаторий «Белое озеро»	5

2.4. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ И КОМПЕТЕНТНОСТЬ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

2.4.1. В амбулаторных условиях

Результаты исследования показали, что все исследуемые амбулаторные медицинские учреждения по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации, набрали наибольшее количество баллов – 15.

Таблица 18

	положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	Итоговое количество баллов (максимум 10)
Государственное учреждения здравоохранения «Инзенская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Николаевская районная больница»	5	5	10
ГУ здравоохранения «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Базарносызганская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Новомалыклинская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Радищевская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Большенагаткинская районная больница»	5	5	10

	положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	Итоговое количество баллов (максимум 10)
Государственное учреждение здравоохранения «Старокулаткинская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Тереньгульская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина»	5	5	10
Федеральное ГБ учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства»	5	5	10
Федеральное ГБОУ ВО «Ульяновский институт гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б.П.Бугаева»	5	5	10
Федеральное КУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области»	5	5	10
Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД»	5	5	10
Общество с ограниченной ответственностью «Альфадент-Ульяновск»	5	5	10
Общество с ограниченной ответственностью «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА»	5	5	10
Общество с ограниченной ответственностью «Стоматология белый носорог»	5	5	10
Закрытое акционерное общество «Проекты в сфере здравоохранения»	5	5	10
Общество с ограниченной ответственностью «Премьер – Дент»	5	5	10
Общество с ограниченной ответственностью «АртДент»	5	5	10
Государственное КУ здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова»	5	5	10
Государственное казённое учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный диспансер»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница»	5	5	10

	положительно оценивающих добросовестность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (г)	Итоговое количество баллов (максимум 10)
ГУЗ «Ульяновский област.клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия»	5	5	10
Общество с ограниченной ответственностью «ЛАУС ДЕО»	5	5	10
Общество с ограниченной ответственностью "Нефролайн - ДМГ"	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска»	5	5	10
ГУЗ «Ульяновский обл.клинический центр специализированных видов медицинской помощи им.заслуж.врача РФ Е.М.Чучкалова»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения "Ульяновская областная клиническая больница"	5	5	10
ГУЗ «Ульяновская областная детская клиническая больница имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Старомайнская районная больница»	5	5	10
государственное учреждение здравоохранения "Городская больница № 3"	5	5	10

2.4.2. В стационарных условиях

Подавляющее большинство получателей стационарных медицинских услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников медицинской организации, т.к. 92,3% медицинских учреждений набрали максимальную сумму баллов по данным критериям – 10. Немного отстает от лидеров Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница» (9 баллов), т.к. не набрало максимального балла по критерию «Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации».

Самое наименьшее количество баллов в итоге имеет Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница» (5), основной причиной чего является небольшая доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации.

Таблица 19

	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 10)
Государственное учреждение здравоохранения «Новомалыклинская районная больница»	5	5	10
ГУЗ «Ульяновская областная детская клиническая больница имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева»	5	5	10
государственное учреждение здравоохранения "Городская больница № 3"	5	5	10
Государственное казённое учреждение здравоохранения Ульяновский областной «ХОСПИС»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения "Ульяновская областная клиническая больница"	5	5	10
ГУ здравоохранения «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Старомайнская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Базарносызганская районная больница»	5	5	10

	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 10)
Государственное учреждение здравоохранения «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина»	5	5	10
Государственное казённое учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный диспансер»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Радищевская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска»	5	5	10
ГУЗ «Ульяновский област.клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница»	5	5	10
ГУЗ «Ульяновский обл.клинический центр специализированных видов медицинской помощи им.заслуж.врача РФ Е.М.Чучкалова»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Большенагаткинская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Старокулаткинская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Николаевская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Тереньгульская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждения здравоохранения «Инзенская районная больница»	5	5	10
Федеральное КУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области»	5	5	10
Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД»	5	5	10
Федеральное ГБ учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница»	5	4	9

	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 10)
Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница»	5	0	5

2.4.3. В психоневрологических больницах

Результаты мониторинга показали, что все получатели услуг психоневрологических больниц удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников медицинской организации.

Таблица 20

	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 10)
Государственное учреждение здравоохранения «Детская специализированная психоневрологическая больница № 1»	5	5	10
Государственное КУ здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Детская специализированная психоневрологическая больница №2»	5	5	10

2.4.4. Станция переливания крови

Получатели услуг ГУЗ "Ульяновская областная станция переливания крови" поставили максимальные баллы доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинского учреждения, что в общем итоге составило 10 баллов.

Таблица 21

	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (m)	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации (g)	Итоговое количество баллов (максимум 10)
ГУЗ "Ульяновская областная станция переливания крови"	5	5	10

2.4.5. В санаториях

Наивысшие оценки удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников медицинской организации получили оба санатория, участвующих в проведенном исследовании, благодаря чему общая сумма составила 10 баллов.

Таблица 22

	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации	Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации	Итоговое количество баллов (максимум 10)
Государственное учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный санаторий имени врача А.А. Тамарова»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Детский противотуберкулёзный санаторий «Белое озеро»	5	5	10

2.5. ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ОКАЗАННЫМИ УСЛУГАМИ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

2.5.1. В амбулаторных условиях

Удовлетворенность оказанными услугами в амбулаторных медицинских учреждениях находится на достаточно высоком уровне, т.к. подавляющее большинство учреждений (91,4%) по всем показателям получили высший балл (итоговый 10). Самое наименьшее количество баллов (4) получило Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница» в связи с недостаточным уровнем удовлетворенности оказанными услугами и небольшой долей потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

Государственное учреждения здравоохранения «Инзенская районная больница» и Государственное учреждение здравоохранения «Николаевская районная больница» набрали 9 баллов. Причиной недостаточного количества баллов является незначительная доля получателей услуг, не готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

Таблица 23

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (ф)	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (г)	Итоговое количество баллов (максимум 10)
Государственное учреждения здравоохранения «Инзенская районная больница»	5	4	9
Государственное учреждение здравоохранения «Николаевская районная больница»	5	4	9
ГУ здравоохранения «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Базарносызганская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница»	3	1	4

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (r)	Итоговое количество баллов (максимум 10)
Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Новомалыклинская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Радищевская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Большенагаткинская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Старокулаткинская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Тереньгульская районная больница»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина»	5	5	10
Федеральное ГБ учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства»	5	5	10
Федеральное ГБОУ ВО «Ульяновский институт гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б.П.Бугаева»	5	5	10
Федеральное КУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области»	5	5	10
Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД»	5	5	10
Общество с ограниченной ответственностью «АльфаДент-Ульяновск»	5	5	10
Общество с ограниченной ответственностью «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА»	5	5	10
Общество с ограниченной ответственностью «Стоматология белый носорог»	5	5	10
Закрытое акционерное общество «Проекты в сфере здравоохранения»	5	5	10
Общество с ограниченной ответственностью «Премьер – Дент»	5	5	10

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (г)	Итоговое количество баллов (максимум 10)
Общество с ограниченной ответственностью «АртДент»	5	5	10
Государственное КУ здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова»	5	5	10
Государственное казённое учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный диспансер»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница»	5	5	10
ГУЗ «Ульяновский област.клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия»	5	5	10
Общество с ограниченной ответственностью «ЛАУС ДЕО»	5	5	10
Общество с ограниченной ответственностью "Нефролайн - ДМГ"	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска»	5	5	10
ГУЗ «Ульяновский обл.клинический центр специализированных видов медицинской помощи им.заслуж.врача РФ Е.М.Чучкалова»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения "Ульяновская областная клиническая больница"	5	5	10
ГУЗ «Ульяновская областная детская клиническая больница имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева»	5	5	10
Государственное учреждение здравоохранения «Старомайнская районная больница»	5	5	10
государственное учреждение здравоохранения "Городская больница № 3"	5	5	10

2.5.2. В стационарных условиях

Среди стационарных медицинских учреждений подавляющее большинство (88,5%) получили максимальные баллы по всем критериям оценки и в сумме набрали 15 баллов. По критерию «Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи» 1 балла не набирает Государственное учреждение здравоохранения «Инзенская районная больница», тем самым по общей сумме немного отставая от лидеров (14 баллов).

Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница» набрало 12 баллов, немного проигрывая по соответствию нормативным показателям доле потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами, а также готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

Самая минимальная итоговая сумма баллов у Государственного учреждения здравоохранения «Новоспасская районная больница» - 5 баллов. Это связано с небольшой долей респондентов, удовлетворенных оказанными услугами, а также получателей услуг готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

Таблица 24

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу	Итоговое количество баллов (максимум 15)
Государственное учреждение здравоохранения «Новомалыклинская районная больница»	5	5	5	15
ГУЗ «Ульяновская областная детская клиническая больница имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева»	5	5	5	15
государственное учреждение здравоохранения "Городская больница № 3"	5	5	5	15
Государственное казённое учреждение здравоохранения Ульяновский областной «ХОСПИС»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения "Ульяновская областная клиническая больница"	5	5	5	15
ГУ здравоохранения «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного	5	5	5	15

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу	Итоговое количество баллов (максимум 15)
врача России В.А.Егорова»				
Государственное учреждение здравоохранения «Старомайнская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Базарносызганская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина»	5	5	5	15
Государственное казённое учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный диспансер»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Радищевская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска»	5	5	5	15
ГУЗ «Ульяновский област.клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница»	5	5	5	15
ГУЗ «Ульяновский обл.клинический центр специализированных видов медицинской помощи им.заслуж.врача РФ Е.М.Чучкалова»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Большенагаткинская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Старокулаткинская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Николаевская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Тереньгульская районная больница»	5	5	5	15
Государственное учреждения здравоохранения «Инзенская районная больница»	5	4	5	14
Федеральное КУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области»	5	5	5	15
Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД»	5	5	5	15
Федеральное ГБ учреждение здравоохранения «Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения	5	5	5	15

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу	Итоговое количество баллов (максимум 15)
«Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска»				
Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница»	4	3	5	12
Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница»	1	0	4	5

2.5.3. В психоневрологических больницах

Удовлетворенность оказанными услугами психоневрологических больниц находится на высоком уровне, т.к. две из них получили максимальное количество баллов по каждому критерию, которое в сумме составило 15 баллов. Несколько отстает от лидеров Государственное КУ здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова», уступая по небольшому соответствию нормативного показателя доли потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

Таблица 25

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу	Итоговая сумма баллов (максимум 15)
Государственное учреждение здравоохранения «Детская специализированная психоневрологическая больница № 1»	5	5	5	15
Государственное КУ здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова»	5	4	5	14
Государственное учреждение здравоохранения «Детская специализированная психоневрологическая больница №2»	5	5	5	15

2.5.4. Станция переливания крови

Результаты исследования показали, что ГУЗ "Ульяновская областная станция переливания крови" получила максимальное количество баллов по оценке удовлетворенности оказанными услугами, которое в сумме составило 10 баллов.

Таблица 26

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами (f)	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (г)	Итоговое количество баллов (максимум 10)
ГУЗ "Ульяновская областная станция переливания крови"	5	5	10

2.5.5. В санаториях

Удовлетворенность оказанными услугами санаториев по всем оцениваемым критериям получила максимальные баллы, которые в сумме составили 15 баллов.

Таблица 27

	Доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами	Доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи	Доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу	Итоговое количество баллов (максимум 15)
Государственное учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный санаторий имени врача А.А. Тамарова»	5	5	5	15
Государственное учреждение здравоохранения «Детский противотуберкулёзный санаторий «Белое озеро»	5	5	5	15

Выводы и рекомендации

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими организациями, а также в целях повышения качества их деятельности (Согласно Закону РФ «Об основах охраны здоровья граждан в российской федерации»). В настоящем исследовании независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации; удовлетворенность оказанными услугами. Следует отметить, что независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями не осуществлялась в целях контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также экспертизы и контроля качества медицинской помощи.

В ходе исследования, проводившегося на территории Ульяновской области с июля по сентябрь 2017, было обследовано 42 организации. В перечень организаций были включены медицинские организации государственной и частной форм собственности, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и предоставляющие услуги при оказании амбулаторно-поликлинической медицинской помощи. Основными источниками информации стали официальные сайты обследуемых медицинских учреждений, официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), социологический опрос пациентов медицинских учреждений.

В ходе опроса в общей сложности было опрошено более 4000 получателей медицинских услуг. Опросный лист (анкета), по которому проводился опрос, состоял из вопросов и подвопросов, направленных на выявление удовлетворенности опрашиваемых качеством предоставленных медицинских услуг, а также соответствия этих услуг нормам, гарантированным государством. Для разных типов учреждений и разного вида услуг предусматривались отдельные опросные листы.

Настоящее исследование выявило, что показатели открытости и доступности информации об амбулаторных медицинских организациях находятся на достаточно высоком уровне, и большинство из них (57,1%) имеют максимальный балл. Это означает,

что все критерии информационной открытости и доступности соответствуют заданным нормативам. Следует отметить, что в некоторых учреждениях всё же наблюдаются пониженные значения информационной открытости, в т.ч. в таких организациях, как Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ульяновский институт гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б.П.Бугаева», Федеральное казённое учреждение здравоохранения «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области», Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» открытого акционерного общества «Российские железные дороги», Общество с ограниченной ответственностью «АльфаДент-Ульяновск» и Общество с ограниченной ответственностью «Премьер – Дент». Объясняется это отсутствием рейтинговой оценки на официальном сайте в сети Интернет для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) и невозможностью обратной связи с потребителями услуг на официальном сайте медицинской организации.

Результаты исследования открытости и доступности информации о стационарах медицинских учреждений, показали, что более половины организаций (57,7%) получили максимальный балл по всем критериям. Следует отметить, что наименьшее количество баллов набрало Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница», что связано с низкой удовлетворенностью получателей услуг качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации. Среди психоневрологических больниц только Государственное КУ здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова» не набрала максимального количества баллов по открытости и доступности информации о медицинских учреждениях данной категории. Это связано с отсутствием формы для подачи электронного обращения.

Также в ходе проведенного исследования была осуществлена оценка показателей, характеризующих комфортность предоставления медицинских услуг и доступность их получения. Максимальную сумму баллов по заданным критериям набрали 45,7% исследуемых амбулаторных медицинских учреждений. Минимальное количество баллов набрали Общество с ограниченной ответственностью «Стоматология белый носорог» и Общество с ограниченной ответственностью «ЛАУС ДЕО». Это связано с низкой удовлетворенностью доступностью записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при

посещении. Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска» также получило невысокий балл из-за наличия пользователей услуг, которые при первом обращении в медицинскую организацию не смогли записаться на прием к врачу, а также не выдержан норматив по среднему сроку ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Среди стационарных медицинских учреждений наивысшие баллы по всем показателям получило только Государственное учреждение здравоохранения «Старомайнская районная больница». Объясняется это более широким спектром оценок и более строгими правилами, которые применяются к комфортности предоставления медицинских услуг в стационарах. Также по различным причинам максимальную сумму по показателям, характеризующим комфортность предоставления медицинских услуг и доступность их получения, не набрала ни одна психиатрическая больница.

Исследование показало, что по такому оценочному показателю, как время ожидания в очереди при получении медицинской услуги, подавляющее большинство амбулаторных медицинских учреждений (80,0%) имеют максимальное количество баллов. Наименьшее количество баллов набрало Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска» в связи с тем, что не всегда соблюдается средний срок диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи), а также небольшая доля получателей услуг отмечали, что во время, установленное по записи, их не принял врач или не было выполнено диагностическое лечение.

В отношении стационарных медицинских учреждений можно отметить, что только треть данных учреждений (34,7%) имеют наибольшее количество баллов. Самая минимальная сумма баллов у Негосударственного учреждения здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД». Причиной тому является отставание по всем критериям общей оценки от максимального балла. Государственное учреждение здравоохранения «Базарносызганская районная больница», Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска», Федеральное ГБУ учреждение здравоохранения «Клиническая больница №

172 Федерального медико-биологического агентства», Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска» и Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница» также набрали небольшое число баллов, что связано с небольшим отклонением от нормативных показателей по среднему времени ожидания в приемном отделении медицинской организации и среднему сроку ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Также результаты исследования показали, что все исследуемые амбулаторные медицинские учреждения по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации, набрали наибольшее количество баллов. Подавляющее большинство получателей стационарных медицинских услуг также удовлетворены доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников медицинской организации, т.к. 92,3% медицинских учреждений набрали максимальную сумму баллов по данным критериям. Немного отстает от лидеров Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница», т.к. не набрало максимального балла по критерию «Доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации». Наименьшее количество баллов имеет Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница», основной причиной чего является небольшая доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации.

Удовлетворенность оказанными услугами в амбулаторных медицинских учреждениях также находится на достаточно высоком уровне, т.к. подавляющее большинство учреждений (91,4%) по всем показателям получили высший. Самое наименьшее количество баллов получило Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница» в связи с недостаточным уровнем удовлетворенности оказанными услугами и небольшой долей потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи.

В качестве конкретных рекомендаций отдельным учреждениям следует обратить внимание на следующие моменты.

*Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Клиническая больница № 172 Федерального медико-биологического агентства»:*

Разместить на сайте форму для подачи электронного обращения.

Привести официальный сайт в соответствие с требованиями рейтинговой оценки размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях.

Соблюдать норматив по среднему сроку ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Соблюдать средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) и установленного по записи времени выполнения диагностического исследования.

Государственное учреждение здравоохранения «Новоспасская районная больница»:

Повысить качество и полноту информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

Соблюдать норматив по среднему сроку ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Повысить доступность записи на прием к врачу в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.

Соблюдать установленное по записи времени приема врача.

Соблюдать нормативный показатель среднего времени ожидания в приемном отделении.

Повысить компетентность медицинских работников медицинской организации

Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская районная больница»:

Повысить качество и полноту информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации.

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Улучшить качество питания пациентов в стационарном отделении.

Соблюдать средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) и установленного по записи времени выполнения диагностического исследования.

Соблюдать нормативный показатель среднего времени ожидания в приемном отделении.

Государственное казённое учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая психиатрическая больница имени В.А. Копосова»:

Повысить качество и полноту информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации.

Разместить на сайте форму для подачи электронного обращения.

Улучшить качество питания пациентов в стационарном отделении.

Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновский областной клинический центр специализированных видов медицинской помощи имени заслуженного врача России Е.М. Чучалова»:

Привести официальный сайт в соответствие с требованиями рейтинговой оценки размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях.

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Улучшить качество питания пациентов в стационарном отделении.

Соблюдать нормативный показатель среднего времени ожидания в приемном отделении.

Государственное учреждение здравоохранения «Тереньгульская районная больница»:

Повысить качество и полноту информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Улучшить качество питания пациентов в стационарном отделении.

Соблюдать установленное по записи времени приема врача.

Федеральное КУЗ «Медико-санитарная часть Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ульяновской области»:

Повысить качество и полноту информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

Обеспечить доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая наркологическая больница»:

Повысить качество и полноту информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Улучшить качество питания пациентов в стационарном отделении.

Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая больница на станции Ульяновск» ОАО «РЖД»:

Повысить качество и полноту информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

Соблюдать норматив по среднему сроку ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Соблюдать нормативы ожидания в очереди по всем направлениям медицинских услуг.

ГУ здравоохранения «Центральная клиническая медико-санитарная часть имени заслуженного врача России В.А.Егорова»:

Повысить качество и полноту информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации.

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Соблюдать нормативный показатель среднего времени ожидания в приемном отделении.

Государственное учреждение здравоохранения «Старокулаткинская районная больница»:

Повысить качество и полноту информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации.

Соблюдать нормативный показатель среднего времени ожидания в приемном отделении.

Государственное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница г. Ульяновска»:

Повысить качество и полноту информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации.

Обеспечить возможность оперативной записи на прием к врачу.

Соблюдать норматив по среднему сроку ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Соблюдать норматив по среднему сроку диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Улучшить условия пребывания в медицинской организации.

ГУЗ «Ульяновская областная станция переливания крови»:

Привести официальный сайт в соответствие с требованиями рейтинговой оценки размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях.

Общество с ограниченной ответственностью «Стоматология белый носорог»:

Обеспечить доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.

Общество с ограниченной ответственностью «ЛАУС ДЕО»:

Обеспечить доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.

Общество с ограниченной ответственностью «ФРЕЗЕНИУС НЕФРОКЕА»:

Соблюдать норматив по среднему сроку ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Обеспечить доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.

Соблюдать средний срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи) и установленного по записи времени выполнения диагностического исследования.

Общество с ограниченной ответственностью «Премьер – Дент»:

Соблюдать норматив по среднему сроку ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Обеспечить доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.

Государственное учреждение здравоохранения «Базарносызганская районная больница»:

Обеспечить доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Государственное учреждение здравоохранения «Павловская районная больница имени заслуженного врача России А.И.Марьина»:

Обеспечить доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Федеральное ГБОУ ВО «Ульяновский институт гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б.П.Бугаева»:

Обеспечить доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.

Общество с ограниченной ответственностью «АльфаДент-Ульяновск»:

Обеспечить доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.

Общество с ограниченной ответственностью "Нефролайн - ДМГ":

Обеспечить доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении.

Государственное учреждение здравоохранения «Радищевская районная больница»:

Соблюдать норматив по среднему сроку ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Государственное учреждение здравоохранения «Большенагаткинская районная больница»:

Соблюдать норматив по среднему сроку ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Улучшить качество питания пациентов в стационарном отделении.

Улучшить условия пребывания в медицинской организации.

Соблюдать нормативный показатель среднего времени ожидания в приемном отделении.

ГУЗ «Ульяновская областная детская клиническая больница имени политического и общественного деятеля Ю.Ф. Горячева»:

Соблюдать норматив по среднему сроку ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи).

Закрытое акционерное общество «Проекты в сфере здравоохранения»:

Повысить доступность записи на прием к врачу при первом обращении.

Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновская областная клиническая больница»:

Повысить доступность записи на прием к врачу при первом обращении.

Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 3»:

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Государственное казённое учреждение здравоохранения Ульяновский областной «ХОСПИС»:

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Государственное казённое учреждение здравоохранения «Областной противотуберкулёзный диспансер»:

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Улучшить условия пребывания в медицинской организации.

Соблюдать нормативный показатель среднего времени ожидания в приемном отделении.

Государственное учреждения здравоохранения «Инзенская районная больница»:

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Улучшить условия пребывания в медицинской организации.

Соблюдать нормативный показатель среднего времени ожидания в приемном отделении.

Государственное учреждение здравоохранения «Детская городская клиническая больница города Ульяновска»:

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Улучшить качество питания пациентов в стационарном отделении.

Улучшить условия пребывания в медицинской организации.

Государственное учреждение здравоохранения «Николаевская районная больница»:

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Улучшить качество питания пациентов в стационарном отделении.

Соблюдать установленное по записи времени приема врача.

ГУЗ «Ульяновский областной клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия»:

Уменьшить необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования или назначенные лекарственные средства за свой счет в стационарном отделении.

Улучшить качество питания пациентов в стационарном отделении.

Государственное учреждение здравоохранения «Детская специализированная психоневрологическая больница №2»:

Улучшить качество питания пациентов в стационарном отделении.

Улучшить условия пребывания в медицинской организации.

Государственное учреждение здравоохранения «Детская специализированная психоневрологическая больница № 1»:

Улучшить качество питания пациентов в стационарном отделении.

Улучшить условия пребывания в медицинской организации.

Государственное учреждение здравоохранения «Старомайнская районная больница»:

Соблюдать нормативный показатель среднего времени ожидания в приемном отделении.