

ОТЧЕТ

**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Ульяновск 2019

ВВЕДЕНИЕ

В 2019 году собиралась, обобщалась и анализировалась информация о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Ульяновской области.

Цель - повышение качества условий оказания услуг в государственных медицинских организациях Ульяновской области.

Объектом проведения независимой оценки качества условий оказания услуг стали 24 медицинские организации, выбранных для обследования:

Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн»

Государственное учреждение здравоохранения Областной клинический онкологический диспансер

Государственное учреждение здравоохранения «Областной кардиологический диспансер»

Государственное учреждение здравоохранения «Областной клинический кожно-венерологический диспансер»

Государственное учреждение здравоохранения «Областная детская инфекционная больница»

Государственное учреждение здравоохранения «Областной врачебно-физкультурный диспансер»

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска»

Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 1» (Перинатальный центр)

Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница №2»

Государственное учреждение здравоохранения «Новоульяновская городская больница им. А.Ф.Альберт»

Государственное учреждение здравоохранения «Барышская районная больница»

Государственное учреждение здравоохранения «Вешкаймская районная больница»

Государственное учреждение здравоохранения «Карсунская районная больница»

Государственное учреждение здравоохранения «Кузоватовская районная больница»

Государственное учреждение здравоохранения «Майнская районная больница»

Государственное учреждение здравоохранения «Мулловская районная больница»

Государственное учреждение здравоохранения «Ново-майнская городская больница»

Государственное учреждение здравоохранения «Зерносовхозская участковая больница»

Государственное учреждение здравоохранения «Рязановская участковая больница»

Государственное учреждение здравоохранения «Тиинская участковая больница»

Государственное учреждение здравоохранения «Сенгилеевская районная больница»

Государственное учреждение здравоохранения «Сурская районная больница»

Государственное учреждение здравоохранения «Чердаклинская районная больница»

Государственное учреждение здравоохранения «Костно-туберкулёзный санаторий «Сосновка»

Задачами независимой оценки качества условий оказания услуг стали:

1. оценка результатов обобщения информации, размещённой на официальных сайтах организаций и информационных стендах в помещениях медицинских организаций, выбранных для обследования;

2. оценка результатов удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг в выбранных для обследования медицинских организациях;

3. оценка значений по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (в баллах), рассчитанных в соответствии с:

- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в отношении которых проводится независимая оценка»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 344н «Об утверждении единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями

медико-социальной экспертизы»;

4. подготовка выводов и предложений по совершенствованию деятельности медицинских организаций, выбранных для обследования.

Для реализации задач независимой оценки качества условий оказания услуг применялся комплекс методов:

- анализ официальных сайтов медицинских организаций,
- метод личного наблюдения,
- метод анкетного опроса получателей медицинских услуги в организациях.

Объём выборки для анкетного опроса рассчитывался в соответствии с Техническим заданием, в зависимости от общего числа обслуживаемых в медицинских организациях граждан.

Анкета содержала вопросы, для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях (отдельно врачом-специалистом: лор, хирург, невролог, офтальмолог, стоматолог и другие и врачом-терапевтом участковым, врачом-педиатром участковым, врачом общей практики) и стационарных условиях.

Анкетный опрос был анонимным, вопросы анкеты формулировались простым и понятным образом, так чтобы её заполнение не вызывало затруднений. Анкетирование проводилось как непосредственно интервьюерами, так путем заполнения электронных анкет на сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Все анкеты обрабатывались в электронном виде. Полученные результаты, сначала обобщались и анализировались по каждой медицинской организации отдельно. Затем, вместе с результатами наблюдений и анализа официальных сайтов - заносились в бланк «Карта независимой оценки качества условий оказания услуг» по каждой медицинской организации отдельно.

В Отчёте представлены:

оценка качества условий оказания услуг обследованными медицинскими организациями по баллам в разрезе утвержденных критериев и показателей, обобщаются сильные и слабые стороны и предлагаются рекомендации системного характера, затрагивающие обследованные организации.

общие рейтинги медицинских организаций по совокупности баллов и их рейтинги в разрезе каждого из критериев. Рейтинги представлены в графической форме для удобства их сопоставления. Они иллюстрируют

выводы первого раздела. Приводится развернутая таблица получившихся значений показателей, на основе которой вычислялись рассматриваемые рейтинги.

детальное описание ситуаций в отдельных медицинских организациях в разрезе оцениваемых показателей, подробно рассматриваются их значения, делаются выводы и формулируются предложения по улучшению деятельности в каждой из обследованных организаций.

Число анкет

№	Медицинские организации	Число опрошенных
1.	Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн»	318
2.	Государственное учреждение здравоохранения Областной клинический онкологический диспансер	375
3.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной кардиологический диспансер»	480
4.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной клинический кожно-венерологический диспансер»	271
5.	Государственное учреждение здравоохранения «Областная детская инфекционная больница»	214
6.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной врачебно-физкультурный диспансер»	108
7.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска»	627
8.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 1» (Перинатальный центр)	539
9.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2»	622
10.	Государственное учреждение здравоохранения «Новоульяновская городская больница им. А.Ф.Альберт»	318
11.	Государственное учреждение здравоохранения «Барышская районная больница»	209
12.	Государственное учреждение здравоохранения «Вешкаймская районная больница»	183
13.	Государственное учреждение здравоохранения «Карсунская районная больница»	274
14.	Государственное учреждение здравоохранения «Кузоватовская районная больница»	315
15.	Государственное учреждение здравоохранения «Майнская районная больница»	402
16.	Государственное учреждение здравоохранения «Мулловская районная больница»	78
17.	Государственное учреждение здравоохранения «Ново-майнская городская больница»	104
18.	Государственное учреждение здравоохранения «Зерносовхозская участковая больница»	71
19.	Государственное учреждение здравоохранения «Рязановская участковая больница»	60
20.	Государственное учреждение здравоохранения «Тиинская участковая больница»	83
21.	Государственное учреждение здравоохранения «Сенгилеевская районная больница»	220
22.	Государственное учреждение здравоохранения «Сурская районная больница»	175
23.	Государственное учреждение здравоохранения «Чердаклинская районная больница»	483
24.	Государственное учреждение здравоохранения «Костно-туберкулёзный санаторий «Сосновка»	58

1. Открытость и доступность информации об организации

№	Медицинские организации	Число опрошенных	Значение показателя
1.	Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн»	318	89,7
2.	Государственное учреждение здравоохранения Областной клинический онкологический диспансер	375	99,4
3.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной кардиологический диспансер»	480	92,4
4.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной клинический кожно-венерологический диспансер»	271	91,6
5.	Государственное учреждение здравоохранения «Областная детская инфекционная больница»	214	85,3
6.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной врачебно-физкультурный диспансер»	108	95,6
7.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска»	627	93,2
8.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 1» (Перинатальный центр)	539	97,7
9.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2»	622	98,5
10.	Государственное учреждение здравоохранения «Новоульяновская городская больница им. А.Ф.Альберт»	318	63,6
11.	Государственное учреждение здравоохранения «Барышская районная больница»	209	93,4
12.	Государственное учреждение здравоохранения «Вешкаймская районная больница»	183	81,6
13.	Государственное учреждение здравоохранения «Карсунская районная больница»	274	95,3
14.	Государственное учреждение здравоохранения «Кузоватовская районная больница»	315	93,7
15.	Государственное учреждение здравоохранения «Майнская районная больница»	402	95,5
16.	Государственное учреждение здравоохранения «Мулловская районная больница»	78	88,3
17.	Государственное учреждение здравоохранения «Ново-майнская городская больница»	104	87
18.	Государственное учреждение здравоохранения «Зерносовхозская участковая больница»	71	27
19.	Государственное учреждение здравоохранения «Рязановская участковая больница»	60	27
20.	Государственное учреждение здравоохранения «Тиинская участковая больница»	83	26
21.	Государственное учреждение здравоохранения «Сенгилеевская районная больница»	220	86,4
22.	Государственное учреждение здравоохранения «Сурская районная больница»	175	84
23.	Государственное учреждение здравоохранения «Чердаклинская районная больница»	483	94,9
24.	Государственное учреждение здравоохранения «Костно-туберкулёзный санаторий «Сосновка»	58	74,5
	Среднее значение	6587	81,7

**2. Комфортность условий предоставления услуг,
включая время ожидания услуг**

№	Медицинские организации	Число опрошенных	Значение показателя
1.	Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн»	318	96,9
2.	Государственное учреждение здравоохранения Областной клинический онкологический диспансер	375	94,1
3.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной кардиологический диспансер»	480	96,8
4.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной клинический кожно-венерологический диспансер»	271	91,3
5.	Государственное учреждение здравоохранения «Областная детская инфекционная больница»	214	58
6.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной врачебно-физкультурный диспансер»	108	82,1
7.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска»	627	95,2
8.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 1» (Перинатальный центр)	539	93,6
9.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2»	622	89,8
10.	Государственное учреждение здравоохранения «Новоульяновская городская больница им. А.Ф.Альберт»	318	78
11.	Государственное учреждение здравоохранения «Барышская районная больница»	209	80,7
12.	Государственное учреждение здравоохранения «Вешкаймская районная больница»	183	82,1
13.	Государственное учреждение здравоохранения «Карсунская районная больница»	274	82,4
14.	Государственное учреждение здравоохранения «Кузоватовская районная больница»	315	75,1
15.	Государственное учреждение здравоохранения «Майнская районная больница»	402	80,8
16.	Государственное учреждение здравоохранения «Мулловская районная больница»	78	78,6
17.	Государственное учреждение здравоохранения «Ново-майнская городская больница»	104	75,6
18.	Государственное учреждение здравоохранения «Зерносовхозская участковая больница»	71	75,6
19.	Государственное учреждение здравоохранения «Рязановская участковая больница»	60	76,1
20.	Государственное учреждение здравоохранения «Тиинская участковая больница»	83	71,1
21.	Государственное учреждение здравоохранения «Сенгилеевская районная больница»	220	79,2
22.	Государственное учреждение здравоохранения «Сурская районная больница»	175	70,1
23.	Государственное учреждение здравоохранения «Чердаклинская районная больница»	483	90,1
24.	Государственное учреждение здравоохранения «Костно-туберкулезный санаторий «Сосновка»	58	96
	Среднее значение	6587	82,9

3. Доступность услуг для инвалидов

№	Медицинские организации	Число опрошенных	Значение показателя
1.	Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн»	318	95,7
2.	Государственное учреждение здравоохранения Областной клинический онкологический диспансер	375	94,6
3.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной кардиологический диспансер»	480	91,4
4.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной клинический кожно-венерологический диспансер»	271	84,9
5.	Государственное учреждение здравоохранения «Областная детская инфекционная больница»	214	54,5
6.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной врачебно-физкультурный диспансер»	108	75,9
7.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска»	627	90,5
8.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 1» (Перинатальный центр)	539	90,8
9.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2»	622	80,8
10.	Государственное учреждение здравоохранения «Новоульяновская городская больница им. А.Ф.Альберт»	318	65,1
11.	Государственное учреждение здравоохранения «Барышская районная больница»	209	81,2
12.	Государственное учреждение здравоохранения «Вешкаймская районная больница»	183	64,8
13.	Государственное учреждение здравоохранения «Карсунская районная больница»	274	71
14.	Государственное учреждение здравоохранения «Кузоватовская районная больница»	315	65,7
15.	Государственное учреждение здравоохранения «Майнская районная больница»	402	65,3
16.	Государственное учреждение здравоохранения «Мулловская районная больница»	78	59,8
17.	Государственное учреждение здравоохранения «Ново-майнская городская больница»	104	61,9
18.	Государственное учреждение здравоохранения «Зерносовхозская участковая больница»	71	71,4
19.	Государственное учреждение здравоохранения «Рязановская участковая больница»	60	67,2
20.	Государственное учреждение здравоохранения «Тиинская участковая больница»	83	61,5
21.	Государственное учреждение здравоохранения «Сенгилеевская районная больница»	220	70,8
22.	Государственное учреждение здравоохранения «Сурская районная больница»	175	62,7
23.	Государственное учреждение здравоохранения «Чердаклинская районная больница»	483	79,7
24.	Государственное учреждение здравоохранения «Костно-туберкулёзный санаторий «Сосновка»	58	89,1
	Среднее значение	6587	74,9

4. Доброжелательность, вежливость работников

медицинской организации

№	Медицинские организации	Число опрошенных	Значение показателя
1.	Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн»	318	92,2
2.	Государственное учреждение здравоохранения Областной клинический онкологический диспансер	375	90
3.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной кардиологический диспансер»	480	91,9
4.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной клинический кожно-венерологический диспансер»	271	88,7
5.	Государственное учреждение здравоохранения «Областная детская инфекционная больница»	214	74,1
6.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной врачебно-физкультурный диспансер»	108	86,7
7.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска»	627	93,7
8.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 1» (Перинатальный центр)	539	92,3
9.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2»	622	91,7
10.	Государственное учреждение здравоохранения «Новоульяновская городская больница им. А.Ф.Альберт»	318	86,2
11.	Государственное учреждение здравоохранения «Барышская районная больница»	209	86,1
12.	Государственное учреждение здравоохранения «Вешкаймская районная больница»	183	77,9
13.	Государственное учреждение здравоохранения «Карсунская районная больница»	274	87,1
14.	Государственное учреждение здравоохранения «Кузоватовская районная больница»	315	85,6
15.	Государственное учреждение здравоохранения «Майнская районная больница»	402	90,9
16.	Государственное учреждение здравоохранения «Мулловская районная больница»	78	83,8
17.	Государственное учреждение здравоохранения «Ново-майнская городская больница»	104	81,1
18.	Государственное учреждение здравоохранения «Зерносовхозская участковая больница»	71	78,8
19.	Государственное учреждение здравоохранения «Рязановская участковая больница»	60	83,4
20.	Государственное учреждение здравоохранения «Тиинская участковая больница»	83	78,7
21.	Государственное учреждение здравоохранения «Сенгилеевская районная больница»	220	81,1
22.	Государственное учреждение здравоохранения «Сурская районная больница»	175	75,6
23.	Государственное учреждение здравоохранения «Чердаклинская районная больница»	483	89,0
24.	Государственное учреждение здравоохранения «Костно-туберкулёзный санаторий «Сосновка»	58	96,0
	Среднее значение	6587	85,9

5. Удовлетворённость условиями оказания услуг

№	Медицинские организации	Число опрошенных	Значение показателя
1.	Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн»	318	95,4
2.	Государственное учреждение здравоохранения Областной клинический онкологический диспансер	375	85,2
3.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной кардиологический диспансер»	480	93,6
4.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной клинический кожно-венерологический диспансер»	271	88,1
5.	Государственное учреждение здравоохранения «Областная детская инфекционная больница»	214	69,5
6.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной врачебно-физкультурный диспансер»	108	80,8
7.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска»	627	93,4
8.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 1» (Перинатальный центр)	539	91,7
9.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2»	622	91,2
10.	Государственное учреждение здравоохранения «Новоульяновская городская больница им. А.Ф.Альберт»	318	85,7
11.	Государственное учреждение здравоохранения «Барышская районная больница»	209	84,8
12.	Государственное учреждение здравоохранения «Вешкаймская районная больница»	183	76,8
13.	Государственное учреждение здравоохранения «Карсунская районная больница»	274	90,7
14.	Государственное учреждение здравоохранения «Кузоватовская районная больница»	315	85,3
15.	Государственное учреждение здравоохранения «Майнская районная больница»	402	92,2
16.	Государственное учреждение здравоохранения «Мулловская районная больница»	78	87,6
17.	Государственное учреждение здравоохранения «Ново-майнская городская больница»	104	85,9
18.	Государственное учреждение здравоохранения «Зерносовхозская участковая больница»	71	83,1
19.	Государственное учреждение здравоохранения «Рязановская участковая больница»	60	82,8
20.	Государственное учреждение здравоохранения «Тиинская участковая больница»	83	77,1
21.	Государственное учреждение здравоохранения «Сенгилеевская районная больница»	220	78,6
22.	Государственное учреждение здравоохранения «Сурская районная больница»	175	76,2
23.	Государственное учреждение здравоохранения «Чердаклинская районная больница»	483	86,6
24.	Государственное учреждение здравоохранения «Костно-туберкулёзный санаторий «Сосновка»	58	98,3
	Среднее значение	6587	85,9

Итоговый показатель

№	Медицинские организации	Число опрошенных	Значение показателя
1.	Государственное учреждение здравоохранения «Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн»	318	94
2.	Государственное учреждение здравоохранения Областной клинический онкологический диспансер	375	92,7
3.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной кардиологический диспансер»	480	93,2
4.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной клинический кожно-венерологический диспансер»	271	88,9
5.	Государственное учреждение здравоохранения «Областная детская инфекционная больница»	214	68,3
6.	Государственное учреждение здравоохранения «Областной врачебно-физкультурный диспансер»	108	84,2
7.	Государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска»	627	93,2
8.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница № 1» (Перинатальный центр)	539	93,2
9.	Государственное учреждение здравоохранения «Городская больница № 2»	622	90,4
10.	Государственное учреждение здравоохранения «Новоульяновская городская больница им. А.Ф.Альберт»	318	75,7
11.	Государственное учреждение здравоохранения «Барышская районная больница»	209	85,2
12.	Государственное учреждение здравоохранения «Вешкаймская районная больница»	183	76,7
13.	Государственное учреждение здравоохранения «Карсунская районная больница»	274	85,3
14.	Государственное учреждение здравоохранения «Кузоватовская районная больница»	315	81,1
15.	Государственное учреждение здравоохранения «Майнская районная больница»	402	84,9
16.	Государственное учреждение здравоохранения «Мулловская районная больница»	78	79,6
17.	Государственное учреждение здравоохранения «Ново-майнская городская больница»	104	78,3
18.	Государственное учреждение здравоохранения «Зерносовхозская участковая больница»	71	67,2
19.	Государственное учреждение здравоохранения «Рязановская участковая больница»	60	67,3
20.	Государственное учреждение здравоохранения «Тиинская участковая больница»	83	62,9
21.	Государственное учреждение здравоохранения «Сенгилеевская районная больница»	220	79,2
22.	Государственное учреждение здравоохранения «Сурская районная больница»	175	73,7
23.	Государственное учреждение здравоохранения «Чердаклинская районная больница»	483	88,1
24.	Государственное учреждение здравоохранения «Костно-туберкулёзный санаторий «Сосновка»	58	90,8
	Среднее значение	6587	82,3

Результаты НОК 2019 год

N/N	Показатели	Единица измерения показателя	Значение	Среднее значение показателя	"Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн"	Областной клинический онкологический диспансер	"Областной кардиологический диспансер"	"Областной клинический кожно-венерологический диспансер"	"Областная детская инфекционная больница"	"Областной врачебно-физкультурный диспансер"	"Стоматологическая поликлиника города Ульяновска"	"Городская клиническая больница № 1" (Перинатальный центр)	"Городская больница № 2"	"Новоульяновская городская больница им. А.Ф.Альберт"
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным	балл	0-100	84,8	91,0	100,0	96	94,5	72,5	92,5	98,25	96	100,0	77,5
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативным актом	балл	0-100	93,2	100	100	100	100	75	95	100	100	100	85
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативным актом	балл	0-100	76,3	82	100	92	89	70	90	96,5	92	100	70
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	балл	0-100	77,1	83,3	100	83,3	83,3	100	100	83,3	100	100	33,3
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и на официальном сайте организации (учреждения)	балл	0-100	83,3	94,9	98,3	97,8	97,0	83,3	94,3	98,0	97,05	94,6	80,1
1.3.1.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	балл	0-100	84,8	94,7	96,5	95,6	98,9	84,6	93,5	96	94,1	94,2	85,2
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	балл	0-100	81,8	95	100	100	95	82	95	100	100	95	75
ИТОГО по критерию 1														
2.1.	"Открытость и доступность информации об организации"	балл	0-100	81,7	89,7	99,4	92,4	91,6	85,3	95,6	93,2	97,7	98,2	63,6
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	балл	0-100	79,8	95	97,1	98,1	93	64,5	85,2	95,1	93,7	90,7	72,6
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги и пр.)	балл	0-100	90,7	97,8	94,1	98,1	95,2	0	86,1	94,4	94,2	92,3	85,2
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	балл	0-100	79,5	97,8	91,2	94,2	85,6	51,4	75	96	92,9	86,5	76,1
ИТОГО по критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания услуг"														
82,9														
96,9														
94,1														
96,8														
91,3														
58,0														
82,1														
95,2														
93,6														
89,8														
78,0														

N/N	Показатели	Единица измерения показателя	Значение	Среднее значение показателя	"Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн"	Областной клинический онкологический диспансер	"Областной кардиологический диспансер"	«Областной клинический кожно-венерологический диспансер»	«Областная детская инфекционная больница»	«Областной врачебно-физкультурный диспансер»	«Томатологическая поликлиника города Ульяновска»	«Тордская клиническая больница № 1» (Перинатальный центр)	«Тордская больница № 2»	«Новоульяновская городская больница им. А.Ф.Альберт»
3.1.	Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов	балл	0-100	87,1	99,1	100	98,3	100	71,5	94,4	96	95,7	96,1	73
3.2.	Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	балл	0-100	61,4	91,2	87,5	81,7	74,2	43	65,7	84,5	89,2	64,6	60,7
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	балл	0-100	76,1	96,9	96,3	94,2	80,4	49,1	67,6	91,1	87,6	81,7	61,6
ИТОГО по критерию 3 "Доступность услуг для инвалидов"														
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	балл	0-100	88,0	95,9	86,4	94	89,7	71	86,1	94,7	93,1	91,8	87,4
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)	балл	0-100	86,3	95	84,5	95,2	88,6	70,6	87	93,6	92,4	91,5	85,5
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по эл. почте, с помощью электронных сервисов (подачи эл. обращения (жалобы, предложения), получение консультации по	балл	0-100	83,5	85,8	99,2	86,5	87,8	80,8	87	92,8	91,5	91,8	85,8
ИТОГО по критерию 4 "Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации"														
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)	балл	0-100	84,5	94,7	85,1	93,1	88,2	69,2	79,6	93,3	90,4	90,5	84,9
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов)	балл	0-100	86,4	95,3	85,3	93,5	87,8	70,1	79,6	93,1	92,6	91,2	85,8
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)	балл	0-100	86,7	96,2	85,3	94,2	88,2	69,2	83,3	93,8	92,2	92	86,5
ИТОГО по критерию 5 "Удовлетворённость условиями оказания услуг"														
Показатель оценки качества по медицинским организациям														
82,3														
92,7														
93,2														
88,9														
68,3														
84,2														
93,2														
93,4														
91,7														
91,2														
85,7														
75,7														

N/N	Показатели	«Барышская районная Больница»	«Вешкаймская районная Больница»	«Карсунская районная Больница»	«Куватовская районная Больница»	«Майнская районная Больница»	«Мулловская районная Больница»	«Ново-майнская городская Больница»	«Эрнсовхозская участковая больница»	«Рязановская участковая больница»	«Тинская участковая больница»	«Сенгилеевская районная больница»	«Сурская районная больница»	«Черлаклинская районная больница»	«Костно-Туркмульзский санаторий «Сосновка»
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинских организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным	90	77,5	96,5	92,5	87,5	92,5	96,5	45,0	45,0	47,5	90,0	93,5	90	72,0
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативным актом	90	80	95	90	85	100	95	90	90	95	80	92	100	100
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативным актом	90	75	98	95	90	85	98	0	0	0	100	95	80	44,0
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	83,3	100	100	100	83,3	83,3	0	0	0	83,3	83,3	100	67,0
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и на официальном сайте организации (учреждения)	90,1	84,1	89,3	88,6	99,0	89,1	81,2	36,6	35,9	30,7	85,9	75,1	94,7	84,4
1.3.1.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	85,2	83,1	78,5	77,1	103	78,2	67,3	73,2	71,7	61,4	71,8	65,1	89,4	96,6
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	95	85	100	100	95	100	95	0	0	0	100	85	100	72,1
	ИТОГО по критерию 1	93,4	81,6	95,3	93,7	95,5	88,3	87,0	27,2	27,0	26,1	86,4	84,0	94,9	74,5
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг	72,7	74,3	75,9	69,2	85,6	78,2	69,2	70,4	70	57,8	69,5	57,7	87,6	93,1
2.2.	Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги и пр.)	87,6	92,3	88	79	80,3	91	89,4	95,8	88,3	92,8	87,3	83,4	93	100
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	81,8	79,8	83,2	77,1	76,6	66,7	68,3	60,6	70	62,7	80,9	69,1	89,6	94,8
	ИТОГО по критерию 2 "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания услуг"	80,7	82,1	82,4	75,1	80,8	78,6	75,6	75,6	76,1	71,1	79,2	70,1	90,1	96,0

Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Ульяновской области в 2019 году

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении 24 государственных учреждений здравоохранения, участвующих в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Оценка проведена по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинской организации; комфортность условий предоставления медицинских услуг, в том числе время ожидания предоставления медицинской услуги; доброжелательность, вежливость работников медицинской организации; удовлетворенность условиями оказания услуг, а также доступность медицинских услуг для инвалидов.

В опросах приняли участие 6587 респондентов.

По первому критерию *«Открытость и доступность информации об организации»* средняя оценка составила 81,7 балла из 100 возможных.

Наибольшие баллы получили ГУЗ Областной клинический онкологический диспансер (99,4), ГУЗ «Городская больница № 2» (98,2), ГУЗ «Городская клиническая больница № 1» (Перинатальный центр) (97,7). Государственные учреждения здравоохранения, расположенные в городе Ульяновске, в основном, имеют хорошие результаты по данному критерию, особенно по показателю *«Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативным актом»* (93,2). На основе проведённого аудита сайтов «городских» учреждений можно сделать выводы, что структура сайтов проработанная, интерфейс понятен, сайты заполнены актуальным контентом, удачно сочетают формальные и неформальные способы коммуникации с получателями услуги, предоставлены все возможности активного использования электронных средств связи. В некоторых случаях, интерфейс перегружен элементами и анимацией, но, в целом, это не мешает работе с сайтом.

Невысокий балл получило ГУЗ «Новоульяновская городская больница им. А.Ф.Альберт» (63,6), прежде всего, из-за низкого балла по показателю *«Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»*. В частности, на официальном сайте организации отсутствует форма обратной связи и возможность оставить сообщение.

Низкие баллы получили ГУЗ Зерносовхозская участковая больница (27,2), ГУЗ Рязановская участковая больница (27,0), ГУЗ Тиинская участковая больница (26,1), у которых отсутствуют самостоятельные официальные сайты, в связи с чем показатели 1.1.2, 1.1.3, 1.3.2 не подлежат оценке. Стоит, однако, отметить, что часть необходимой информации содержится на официальном

портале учреждений здравоохранения Ульяновской области <https://doctor73.ru>. Но и по другим показателям первого критерия (кроме 1.1.1) эти организации получили низкие баллы.

Средняя оценка по второму критерию *«Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг»* составила 82,9 балла. Здесь первые позиции (организации, получившие более 90 баллов) заняли ГУЗ «Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн» (96,9), ГУЗ «Областной кардиологический диспансер» (96,8), ГУЗ «Костно-туберкулезный санаторий «Сосновка» (96,0), ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска» (95,2), ГУЗ Областной клинический онкологический диспансер (94,1), ГУЗ «Городская клиническая больница № 1» (Перинатальный центр) (93,6), ГУЗ «Чердаклинская районная больница» (90,1).

По данному критерию видно, что государственные учреждения здравоохранения, расположенные в муниципальных районах Ульяновской области, в большинстве своём подучили невысокие баллы, в зоне от 70 до 80 и пограничной с ней. «Районные» учреждения не могут предложить тот уровень комфорта, который имеется в большинстве «городских». Многие помещения ветхие, ремонты не соответствуют общепринятым стандартам поликлиник и стационаров. Мебель, в том числе в местах ожидания пациентов, устаревшая. В холлах для посетителей скамейки или диваны, как правило, в недостаточном количестве. Линолеумные покрытия полов в некоторых учреждениях имеют дефекты (щели, трещины). Туалетные комнаты в ряде случаев не соответствуют СанПиН, отсутствует минимальный набор необходимых моющих средств и средств гигиены. Как правило, отсутствует горячая вода. Имелись случаи, когда туалетную комнату было затруднительно найти, отсутствовали какие-либо указатели, информация о месте их расположения. Регистратуры не претерпевали модернизаций в течение десятилетий. Речь даже не идет о единых цветовых решениях и элементах дизайна. В стационарах кроме того, как правило, присутствует запах пищи. В отделениях восстановительного и физиотерапевтического лечения кабины разделены между собой и от общего коридора занавесками, медицинское оборудование устаревшее, с большим сроком эксплуатации.

На этом фоне положительно оценивается ГУЗ «Чердаклинская районная больница», у которой по всем трём показателям этого критерия сравнительно высокие баллы и высокий общий результат. Для «районных» больниц по критерию *«Комфортность условий предоставления услуг»* данное учреждение является образцом.

Хорошие результаты, в том числе по «районным» учреждениям, достигнуты по показателю *«Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги и пр.)»* (от 80 баллов и выше).

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, сильно варьируется: высокие баллы получили ГУЗ «Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн» (97,8), ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска» (96,0), ГУЗ «Костно-туберкулезный санаторий «Сосновка» (94,8), низкие – больницы, расположенные в Мелекесском районе Ульяновской области.

Мы наблюдаем, что пациенты, получающие услуги в ГУЗ «Костно-туберкулезный санаторий «Сосновка», высоко оценивают комфортность пребывания, отсутствуют нарекания к сроку ожидания предоставления услуг. Особо оценивают природно-климатические и экологические условия местности, чистый воздух.

Критически низкий балл по данному критерию получило ГУЗ «Областная детская инфекционная больница» (58,0). Очень низка доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (51,4). Данный результат подтверждается реестром отзывов на сайте <https://bus.gov.ru>, имеется жалоба на отсутствие кварцевания в палате, негерметичность окна, плохие условия пребывания, не принесли завтрак матери 7-месячного ребенка. Здесь следует отметить, что не оценивался показатель «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги и пр.)» в связи со спецификой учреждения.

Средняя оценка по третьему критерию *«Доступность услуг для инвалидов»* составила 74,9 балла и это наименьшая оценка среди всех пяти критериев.

Лучшие баллы у ГУЗ «Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн» (95,7), ГУЗ Областной клинический онкологический диспансер (94,6), ГУЗ «Областной кардиологический диспансер» (91,4), ГУЗ «Городская клиническая больница № 1» (Перинатальный центр) (90,8), ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска» (90,5). Как видим, в лидерах те же организации.

Низкие баллы (от 60 до 70 и пограничные с ними) получили практически все государственные учреждения, расположенные в муниципальных районах области, где требования законодательства об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов к медицинским услугам соблюдаются не в полной мере. Во многих зданиях отсутствуют или не работают лифты, не обустроены или установлены с нарушениями требования пандусы и поручни для инвалидов. Туалетные комнаты не оборудованы необходимым оборудованием и т.п.

Исключением являются ГУЗ «Барышская районная больница» (81,2), ГУЗ «Костно-туберкулезный санаторий «Сосновка» (89,1).

Среди «городских» учреждений низкие баллы набрали ГУЗ «Областная детская инфекционная больница» (54,5), ГУЗ «Новоульяновская городская больница им. А.Ф.Альберт» (65,1).

Средняя оценка по четвёртому критерию *«Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»* составила 85,9. Более 96 баллов не получила ни одна организация. По данному критерию баллы распределились в диапазоне от 74,1 до 96, что является, в целом, хорошим показателем. Организации представлены достаточно ровно.

Наименьшие, но не критически низкие баллы, у ГУЗ «Областная детская инфекционная больница» (74,1), ГУЗ «Сурская районная больница» (75,6), ГУЗ «Вешкаймская районная больница» (77,9), ГУЗ Тиинская участковая больница (78,7), ГУЗ Зерносовхозская участковая больница (78,8).

Средняя оценка по пятому критерию *«Удовлетворенность условиями оказания услуг»* в организациях также составила 85,9 балла. Однако здесь диапазон баллов шире.

Наивысшие баллы получили ГУЗ «Костно-туберкулезный санаторий «Сосновка» (98,3), ГУЗ «Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн» (95,4), ГУЗ «Областной кардиологический диспансер» (93,6), ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска» (93,4), ГУЗ «Майнская районная больница» (92,2), ГУЗ «Городская клиническая больница № 1» (Перинатальный центр) (91,7), ГУЗ «Городская больница № 2» (91,2), ГУЗ «Карсунская районная больница» (90,7).

Нашлось много респондентов, которые не готовы рекомендовать следующие учреждения родственникам и знакомым: ГУЗ «Областная детская инфекционная больница» (69,2), ГУЗ Тиинская участковая больница (72,3), ГУЗ «Сурская районная больница» (73,7), ГУЗ «Вешкаймская районная больница» (74,3).

Максимальная интегральная оценка составила 82,3 балла из 100 возможных.

Обследуемые медицинские организации Ульяновской области показали разный уровень качества условий предоставления медицинских услуг.

Наивысшие баллы получили ГУЗ «Ульяновский областной клинический госпиталь ветеранов войн» (94,0), ГБУЗ «Стоматологическая поликлиника города Ульяновска» (93,4), ГУЗ «Городская клиническая больница № 1» (Перинатальный центр) (93,2), ГУЗ «Областной кардиологический диспансер» (93,2), ГУЗ Областной клинический онкологический диспансер (92,7).

Чуть ниже, но всё же высокие баллы у ГУЗ «Костно-туберкулезный санаторий «Сосновка» (90,8), ГУЗ «Городская больница № 2» (90,4).

В диапазоне от 80 до 90 баллов расположились ГУЗ «Областной клинический кожно-венерологический диспансер» (88,9), ГУЗ «Чердаклинская районная больница» (88,1), ГУЗ «Карсунская районная больница» (85,3), ГУЗ «Барышская районная больница» (85,2), ГУЗ «Майнская районная больница» (84,9), ГУЗ «Областной врачебно-физкультурный диспансер» (84,2), ГУЗ «Кузоватовская районная больница» (81,1).

Наименьшие баллы получили ГУЗ «Областная детская инфекционная больница» (68,3), ГУЗ Тиинская участковая больница (62,9), ГУЗ Рязановская участковая больница (67,3), ГУЗ Зерносовхозская участковая больница (67,2).

В целом, высоко оценена *доброжелательность, вежливость работников организаций* – это важная характеристика, которая способна отчасти компенсировать отдельные недочёты, встречающиеся в работе медицинских организаций.

Важным направлением, над которым сейчас довольно активно работают многие медицинские организации, связано с повышением *комфортности условий предоставления услуг, включая оперативность их предоставления*. Если получатели знают об этих услугах, имеют возможность их беспрепятственного получения и при этом видят усилия коллективов учреждений по обеспечению условий их комфорта, то это не может не отразиться на удовлетворённости граждан.

Вместе с тем, комплексный анализ качества условий оказания услуг в медицинских учреждениях показал несколько ключевых направлений, способных повысить качество всего спектра услуг, оказываемых в медицинских организациях.

По-прежнему актуальна *открытость и доступность информации* об организации. Проведённый анализ сайтов показал продуманность их концепций, структуры. При этом представленность организации на сайтах, а также в социальных сетях не может восприниматься сегодня как формальное приложение к основной работе лечебного учреждения. На сегодняшний день сайты изучаемых медицинских организаций выполняют свою информативную функцию. Однако они могут в большей мере развивать и различные формы взаимодействия с получателями услуг.

Основная проблема, выявленная при проведении независимой оценки – обеспечение *доступности услуг для инвалидов*. Сегодня обследованными организациями уже проделан значительный объём работы по совершенствованию материально-технической базы и её соотношению с жизненными потребностями получателей услуг, имеющих инвалидность. Необходимо продолжить проведение мониторинга потребностей и удовлетворенности условиями качества оказания медицинских услуг для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями, введение новых их видов для разных категорий инвалидов для устранения недостатков и принятия неотложных мер.

Небольшая доля получателей услуг отмечала, что во время, установленное по записи, их не принял врач или не было выполнено диагностическое лечение (например, в отношении ГУЗ «Кузоватовская районная больница»). С целью улучшения параметра *«среднее время ожидания услуги»* рекомендуется организовать регулярный мониторинг обращений пациентов (в том числе, полученных посредством сайта, и прямых обращений в самой медицинской организации), которые имеют отношение к

срокам проведения диагностических исследований.

В структуре медицинских организаций представляется необходимым принятие организационных мер в отношении ГУЗ «Областная детская инфекционная больница», больниц, расположенных в Мелекесском районе Ульяновской области, ГУЗ «Новоульяновская городская больница им. А.Ф.Альберт», ГУЗ «Сурская районная больница», ГУЗ «Вешкаймская районная больница». Анализ качества условий оказания услуг показывает о наличии системных проблем в деятельности данных организаций.

Основными причинами, представляется, являются дефицит кадров квалифицированных медицинских работников и недостаточное финансирование. В отношении больниц, расположенных в Мелекесском районе, а также ГУЗ «Новоульяновская городская больница им. А.Ф.Альберт» прибавляется специфика территориального расположения, где население предпочитает получать медицинские услуги в близлежащих крупных городах.

Возможным толчком в развитии учреждений и повышении уровня удовлетворенности населения качеством условий оказания услуг может стать объединение больниц, расположенных в Мелекесском районе Ульяновской области, и присоединение ГУЗ «Областная детская инфекционная больница» к более финансово устойчивому учреждению детского профиля.

Вешкаймский район по результатам различных рейтингов муниципальных образований Ульяновской области по качеству жизни входит в число районов-аутсайдеров. По демографической ситуации муниципалитет находится на 23 месте (из 24 муниципальных образований) – самые высокие коэффициенты миграционной и естественной убыли населения, а также одни из самых высоких темпов снижения численности населения за последние 3 года. В отрасли здравоохранения – высокий уровень младенческой и перинатальной смертности, высокий уровень заболеваемости населения, низкий уровень обеспеченности населения врачами. Общая социально-экономическая ситуация в районе, естественно, сказывается и на качестве условий предоставления медицинских услуг жителям Вешкаймского района.

ГУЗ «Областная детская инфекционная больница», ГУЗ «Сурская районная больница» и ГУЗ «Вешкаймская районная больница» рекомендовано обратить внимание на невысокие оценки в таком важном критерии, как *«доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»*. Руководству учреждения необходимо провести систематическую работу с трудовыми коллективами по вопросам этики и деонтологии, тем более этот критерий «управляем» и не требует дополнительных финансовых затрат.

Кардинально изменить ситуацию с недостаточно высокими баллами большинства «районных» больниц по критерию *«комфортность условий предоставления услуг»* можно только при увеличении финансирования, направленного на модернизацию материально-технической базы учреждений, проведение ремонтов ветхих зданий и помещений. При этом при проведении ремонтов необходимо руководствоваться общепринятыми стандартами облика поликлиник и стационаров, сформировать комфортную среду пребывания пациентов в учреждении. Предлагаем выбрать качественно

отремонтированные и оснащённые помещения определённых государственных учреждений в качестве образцов для других учреждений.

Реализация вышеизложенных мер в целом будет способствовать повышению удовлетворённости условиями оказания услуг в учреждениях, у граждан, нуждающихся в медицинском обслуживании.
