



Автономная некоммерческая организация «Камчатский краевой  
центр поддержки социально ориентированных некоммерческих  
организаций»

---

## Отчет

о проведении независимой оценки качества оказания медицинских  
услуг организациями, работающими в сфере здравоохранения  
Камчатского края.

*подготовлен в рамках выполнения государственного контракта № 38  
от 18 мая 2017 г. с Министерством здравоохранения Камчатского края.*

Петропавловск – Камчатский  
2017 год

## Содержание

### Введение

#### **1. Общая характеристика независимой оценки качества оказания услуг.**

- 1.1. Цели и задачи независимой оценки.
- 1.2. Объекты независимой оценки учреждений.
- 1.3. Критерии независимой оценки учреждений.
- 1.4. Инструментарий исследования.
- 1.5. Порядок проведения мероприятий по сбору информации и инструментарий исследования (каналы получения информации)
- 1.6. Порядок анализа и интерпретации результатов независимой оценки
- 1.7. Порядок проведения рейтингования качества работы организаций

#### **2. Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями выраженная в показателях**

- 2.1 Оценка открытости и доступности информации о медицинской организации в амбулаторных условиях
  - 2.1.2 Оценка открытости и доступности информации о медицинской организации в стационарных условиях
- 2.2 Оценка комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в амбулаторных условиях
  - 2.2.1 Оценка комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в стационарных условиях
- 2.3 Оценка времени ожидания предоставления медицинской услуги в амбулаторных условиях
  - 2.3.1 Оценка время ожидания в очереди при получении медицинской услуги в стационарных условиях
- 2.4 Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации в амбулаторных условиях
  - 2.4.1 Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации в стационарных условиях
- 2.5 Оценка удовлетворенности оказанными услугами в медицинской организации в амбулаторных условиях
  - 2.5.1 Оценка удовлетворенности оказанными услугами в медицинской организации в стационарных условиях
- 2.6. Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания

#### **3. Рейтинги качества работы медицинских организаций**

#### **4. Рекомендации для медицинских организаций по улучшения качества оказания услуг**

## **Введение**

В соответствии с государственным контрактом № 38 от 18 мая 2017 года по организации и проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями работающими в сфере здравоохранения Камчатского края Автономная некоммерческая организация «Камчатский краевой центр поддержки социально ориентированных некоммерческих организаций» (далее - АНО ККЦП СОНКО) в период с 18.04.2017 года по 31.10.2017 года проведена независимая оценка качества оказания медицинских услуг организациями, работающими в сфере здравоохранения Камчатского края.

### **1. Общая характеристика независимой оценки качества оказания услуг**

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере здравоохранения. Оценивалась информационная открытость, в т. ч. качество информирования через Интернет-сайты, доступность и комфортность условий получения социальных услуг, а также доброжелательность персонала.

Независимая оценка работы учреждений была проведена в двух направлениях:

1. Предоставление медицинских услуг в амбулаторных условиях.
2. Предоставление медицинских услуг в стационарных условиях.

#### **1.1 Цели и задачи независимой оценки**

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

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

- 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.

## 1.2 Объекты независимой оценки учреждений

Независимая оценка качества услуг проводилась в отношении 12 учреждений здравоохранения, расположенных на территории Камчатского края (таблица 1).

Таблица 1

Перечень учреждений здравоохранения подлежащих независимой оценке качества услуг

№ п/п	Полное наименование организации	Условия	
		Амбулаторные	Стационарные
1.	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "КАМЧАТСКАЯ КРАЕВАЯ БОЛЬНИЦА ИМ. А.С. ЛУКАШЕВСКОГО"	+	+
2.	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ "ВИЛЮЧИНСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА"	+	+
3.	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ "КЛЮЧЕВСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА"	+	+
4.	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ "НИКОЛЬСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА"	+	+
5.	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ "ПЕТРОПАВЛОВСК - КАМЧАТСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 1"	+	-
6.	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ	+	+

№ п/п	Полное наименование организации	Условия	
		Амбулаторные	Стационарные
	КАМЧАТСКОГО КРАЯ "ПЕТРОПАВЛОВСК-КАМЧАТСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1"		
7.	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ "ПЕТРОПАВЛОВСК-КАМЧАТСКАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 1"	+	-
8.	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАМЧАТСКОГО КРАЯ "ПЕТРОПАВЛОВСК-КАМЧАТСКАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3"	+	-
9.	ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "КОРЯКСКАЯ ОКРУЖНАЯ БОЛЬНИЦА"	+	+
10.	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "КАМЧАТСКАЯ НЕВРОЛОГИЧЕСКАЯ КЛИНИКА"	+	-
11.	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "МАКСДЕНТ"	+	-
12.	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР "ОРМЕДИУМ"	+	-

Перечень сайтов:

1. <http://www.kam-hospital.ru> Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Камчатская краевая больница им. А.С. Лукашевского"
2. <http://cgb-viluchinsk.ru> Государственное бюджетное учреждение здравоохранения камчатского края "Вилучинская городская больница"
3. <http://kluchirb.ru> Государственное бюджетное учреждение здравоохранения камчатского края "Ключевская районная больница"
4. <http://nikrb.ru> Государственное бюджетное учреждение здравоохранения камчатского края "Никольская районная больница"

5. <http://перваяполиклиника.рф/> Государственное бюджетное учреждение здравоохранения камчатского края "Петропавловск - камчатская городская поликлиника № 1"
6. <http://pkgb1.ru/> Государственное бюджетное учреждение здравоохранения камчатского края "Петропавловск- Камчатская городская больница № 1"
7. <http://www.gdp1pk.ru/> Государственное бюджетное учреждение здравоохранения камчатского края "Петропавловск- Камчатская городская детская поликлиника № 1"
8. <http://kamgp3.ru/> Государственное бюджетное учреждение здравоохранения камчатского края "Петропавловск- Камчатская городская поликлиника № 3"
9. [www.palana.medsait.com](http://www.palana.medsait.com) Государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Корякская окружная больница"
10. <http://kamnk.ru/> Общество с ограниченной ответственностью "Камчатская неврологическая клиника"
11. <http://maksdent41.ru/> Общество с ограниченной ответственностью "Максдент"
12. <http://ormedium.ru/> Общество с ограниченной ответственностью реабилитационный центр "Ормедиум"

### **1.3 Критерии независимой оценки учреждений**

Независимая оценка работы организаций здравоохранения проводилась по пяти основным блокам показателей. Оценивалось:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья;
3. время ожидания в очереди при получении услуги;
4. доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
5. удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Проверка состояния деятельности организаций по данным группам критериев дает достаточные основания для оценки практики предоставления услуг организациями здравоохранения, позволяет выявить особенности организации предоставления услуг организацией, сделать выводы о комфортности и доступности услуг для населения.

Для расчета независимой оценки качества организации информирования граждан, использовалась, прежде всего, открытая (общедоступная) информация о деятельности медицинских организаций, размещаемая на

официальных источниках, в том числе официальных сайтах организаций, а также доступная непосредственно в организации здравоохранения.

#### **1.4 Инструментарий исследования**

В ходе сбора информации для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями использовались следующие методы исследования.

Опрос получателей услуг, посетителей организаций, а также их законных представителей -качественный метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, предпочтений и отношения к деятельности организации, предоставляющей услуги. В данном случае использовался вид опроса - анкетирование.

Исследование интернет – сайтов организаций проводится через сплошной просмотр содержимого страниц web – ресурса каждой организации с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, ссылок и коммуникационных сервисов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителей Интернет – сайта.

Анализ сайтов:

- Министерства здравоохранения Камчатского края kamgov.ru;
- официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- 896 опросов, в виде анкетирования индивидуальных пользователей медицинских услуг;
- анализ сайтов каждой организации – 12 сайтов. Исследование интернет-сайтов организаций здравоохранения проводилось через сплошной просмотр содержимого страниц web – ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

#### **1.5 Порядок проведения мероприятий по сбору информации и инструментарий исследования (каналы получения информации)**

Организация анализа, в т. ч. контент - анализа официальных сайтов (кабинетное исследование).

Оценка содержания и технологических характеристик веб - сайтов медицинских учреждений производилось дистанционно, по заданным

параметрам с использованием индикаторов наличия, полноты, актуальности, понятности и доступности материалов.

Организация опроса пользователей социальных услуг. Опрос пользователей социальных услуг производился с помощью метода анкетирования.

Обобщение полученных данных проводилось на основе статистической группировки, построения таблиц, диаграмм, графиков для иллюстрации вычисления статистических величин. Обработка данных производилась с помощью Microsoft Excel.

## **1.6 Порядок анализа и интерпретации результатов независимой оценки**

Обработанные данные заносятся в сводную таблицу «Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями» (приложение 1).

Каждая организация по совокупности оценок показателей получает свою оценку коэффициентов.

Результаты оценки объединяются в группы показателей, полученных с помощью разных методов исследования, по блокам общих критериев:

1. Открытость и доступность информации об организации.
2. Комфортность условий и доступность получения услуг.
3. Время ожидания в очереди при получении услуг.
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации.
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

## **1.7 Порядок проведения рейтингования качества работы организаций**

Рейтинг качества работы медицинских организаций является основным результатом проводимой оценки. Рейтинги организаций формируются в соответствии с Перечнем исследованных организаций.

Формирование рейтингов происходит для однородных групп организаций: учитывается специфика функционирования организации (организации обслуживающие особые группы клиентов, предоставление услуг происходит в условиях стационара, на дому или полустационарной формы оказания услуг).

Критерии для составления рейтингов группируются с учетом общественной значимости:

- Рейтинг доступности и открытости информации.

- Рейтинг комфортности предоставления услуг в организациях.
- Рейтинг времени ожидания в очереди при получении услуг.
- Рейтинг оценки доброжелательности, вежливости и компетентности персонала организации с точки зрения общественных ожиданий.
- Рейтинг удовлетворенности качеством обслуживания в организации.

Блоки имеют разное максимальное количество баллов в зависимости от их общественной значимости. Организации получают свою оценку по каждому из 5-ти блоков, баллы суммируются. На основе количества полученных баллов составляется сводный рейтинг организаций.

Нормативной правовой основой для проведения независимой оценки являются:

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2015 г. № 240 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 ноября 2014 г. № 787н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

- Федеральный закон № 256 – ФЗ от 21 июля 2014 года «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (вместе с "Информацией, предоставляемой медицинскими организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями").

## **2. Оценка качества оказания услуг медицинскими организациями выраженная в показателях**

### **2.1 Оценка открытости и доступности информации о медицинской организации в амбулаторных условиях**

*Показатель 1.1 для анализа: показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет*

По показателю рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет" медицинские организации могли получить от 0 до 1 балла. В этой базе данных о каждом учреждении должны быть заполнены 4 раздела: «Контактная информация», «Услуги и работы», «Показатель деятельности» и «Отзывы о работе». По результатам проверки в целом ситуация обстоит неплохо. На сайте www.bus.gov.ru представлена информация обо всех учреждениях, участвовавших в аудите. Следует отметить, что раздел «Отзывы о работе» не заполнен ни у одной организации.

Сравнительный анализ информации, размещенной на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях(www.bus.gov.ru), показал, что в основном она соответствует требованиям открытости и доступности.

*Показатель 1.2 для анализа: полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации*

Показатель 1.2 - это соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации медицинского обслуживания в сети "Интернет", приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (вместе с "Информацией, предоставляемой медицинскими

организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями").

Поставщики медицинских услуг должны формировать общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивать доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков медицинских услуг, в сети "Интернет", в том числе на официальном сайте организации медицинского обслуживания. Поставщики медицинских услуг обязаны обеспечить открытость и доступность следующей информации:

1) о медицинской организации:

полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;

дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);

структура и органы управления;

режим и график работы;

правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;

контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;

график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;

2) об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;

5) о медицинской деятельности медицинской организации:

о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);

о видах медицинской помощи;

о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской

помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;

о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;

о правилах и сроках госпитализации;

о правилах предоставления платных медицинских услуг;

о перечне оказываемых платных медицинских услуг;

о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);

б) о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):

фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;

сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);

сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

график работы и часы приема медицинского работника;

7) о вакантных должностях;

8) о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

9) о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей;

10) о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

11) о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой;

12) об отзывах потребителей услуг;

13) иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Таким образом, по показателю 1.2 «Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации» сайты 11 организаций медицинского обслуживания на сегодня соответствуют требованиям законодательства, что оценивается в рамках экспертизы на 1 балл. Сайт ГБУЗ КК «Корякская ОБ» в рамках экспертизы оценен на 0 баллов, так как не содержит вышеперечисленной информации.

***Показатель 1.3 для анализа: 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)***

При анализе выявлено, что у ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского», ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница», ГБУЗ КК «Ключевская РБ», ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1», ГБУЗ КК «Городская больница №1», ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1», ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3» на сайте размещены форма для подачи электронного обращения и анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде), что оценивается в рамках экспертизы на 2 балла. У 4 организаций (ГБУЗ КК «Никольская РБ», ООО «Камчатская неврологическая клиника», ООО «Максидент», ООО Реабилитационный центр «Ормедиум») размещена либо форма для подачи электронного обращения, либо анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации, поэтому этим организациям присвоено по 1 баллу. У ГБУЗ КК «Корякская ОБ» формы для подачи электронного

обращения и анкеты для оценки качества оказания услуг в медицинской организации не найдено, соответственно – 0 баллов.

***Показатель 1.4 для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации***

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг (их законных представителей) выявил высокий уровень удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (таблица 2). 9 организаций оценены в рамках экспертизы на максимальные 5 баллов, 3 организации на 4 балла.

Таблица 2

**Удовлетворенность получателей медицинских услуг качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации**

№	Учреждение	Доля респондентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (в % от общего числа опрошенных)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	93,1
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	66,7
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	60
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	85,1
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	86,4
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	96,3
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	96
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	91,2
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	62,1
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	97,1
11.	ООО «Максидент»	91

12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	98,4
-----	---------------------------------------	------

***Показатель 1.5 для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации***

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг (их законных представителей) выявил высокий уровень удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации. 9 организаций оценены в рамках экспертизы на максимальные 5 баллов, ГБУЗ КК «Ключевская РБ» и ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1» 3 и 4 балла соответственно. ГБУЗ КК «Корякская ОБ» оценена в 0 баллов (доля удовлетворенных респондентов составила мене 70 %).

Сумма баллов по критерию «Открытости и доступности информации о медицинской организации в амбулаторных условиях» представлена в таблице 3.

Таблица 3

**Сумма баллов по критерию «Открытости и доступности информации о медицинской организации в амбулаторных условиях»**

№	Учреждение	Сумма баллов (max - 14)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	14
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	14
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	11
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	11
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	10
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	13
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	13
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	13
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	10
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	12
11.	ООО «Максидент»	12
12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	12

**2.1.2 Оценка открытости и доступности информации о медицинской организации в стационарных условиях**

***Показатель 1.1 для анализа: показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети Интернет***

По показателю рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет" медицинские организации могли получить от 0 до 1 балла. В этой базе данных о каждом учреждении должны быть заполнены 4 раздела: «Контактная информация», «Услуги и работы», «Показатель деятельности» и «Отзывы о работе». По результатам проверки в целом ситуация обстоит неплохо. На сайте www.bus.gov.ru представлена информация обо всех учреждениях, участвовавших в аудите. Следует отметить, что раздел «Отзывы о работе» не заполнен ни у одной организации.

Сравнительный анализ информации, размещенной на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), показал, что в основном она соответствует требованиям открытости и доступности.

***Показатель 1.2 для анализа: полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации***

Показатель 1.2 - это соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте организации медицинского обслуживания в сети "Интернет», Приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (вместе с "Информацией, предоставляемой медицинскими организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями").

Поставщики медицинских услуг должны формировать общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивать доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков медицинских услуг, в сети "Интернет", в том числе на официальном сайте

организации медицинского обслуживания. Поставщики медицинских услуг обязаны обеспечить открытость и доступность следующей информации:

1) о медицинской организации:

полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;

дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);

структура и органы управления;

режим и график работы;

правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;

контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;

график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;

2) об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;

3) о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию;

4) о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья;

5) о медицинской деятельности медицинской организации:

о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);

о видах медицинской помощи;

о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

о порядке, об объеме и условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;

о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;

о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;

о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;

о правилах и сроках госпитализации;

о правилах предоставления платных медицинских услуг;

о перечне оказываемых платных медицинских услуг;

о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);

б) о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии):

фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;

сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);

сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);

график работы и часы приема медицинского работника;

7) о вакантных должностях;

8) о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения;

9) о перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей;

10) о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций;

11) о перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а

также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой;

12) об отзывах потребителей услуг;

13) иная информация, которая размещается, опубликовывается по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Таким образом, по показателю 1.2 «Полнота, актуальность и понятность информации о медицинской организации, размещаемой на официальном сайте медицинской организации» сайты 5 организаций медицинского обслуживания на сегодня соответствуют требованиям законодательства, что оценивается в рамках экспертизы на 1 балл. Сайт ГБУЗ КК «Корякская ОБ» в рамках экспертизы оценен на 0 баллов, так как не содержит вышеперечисленной информации.

***Показатель 1.3 для анализа: 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)***

При анализе выявлено, что у ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского», ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница», на сайте размещены форма для подачи электронного обращения и анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации (в электронном виде), что оценивается в рамках экспертизы на 2 балла. У 3 организаций (ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница», ГБУЗ КК «Ключевская РБ», ГБУЗ КК «Никольская РБ») размещена либо форма для подачи электронного обращения, либо анкета для оценки качества оказания услуг в медицинской организации, поэтому этим организациям присвоено по 1 баллу. У ГБУЗ КК «Корякская ОБ» формы для подачи электронного обращения и анкеты для оценки качества оказания услуг в медицинской организации не найдено, соответственно – 0 баллов.

***Показатель 1.4 для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации***

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг (их законных представителей) выявил высокий уровень удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской

организации (таблица 2). 9 организаций оценены в рамках экспертизы на максимальные 5 баллов, 3 организации на 4 балла.

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг (их законных представителей) выявил высокий уровень удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (таблица 4). 4 организаций оценены в рамках экспертизы на максимальные 5 баллов. ГБУЗ КК «Ключевская РБ» и ГБУЗ КК «Никольская РБ» оценена в 4 и 3 балла соответственно.

Таблица 4

Удовлетворенность получателей медицинских услуг качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации

№	Учреждение	Доля респондентов, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной в помещениях медицинской организации (в % от общего числа опрошенных)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	93,5
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	94,8
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	85,3
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	84,6
5.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	93,6
6.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	92,2

***Показатель 1.5 для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации***

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг (их законных представителей) выявил высокий уровень удовлетворенности качеством и полнотой информации о работе медицинской организации и порядке

предоставления медицинских услуг, доступной на официальном сайте медицинской организации. ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского» и ГБУЗ КК «Городская больница №1» оценены в рамках экспертизы на максимальные 5 баллов, ГБУЗ КК «Ключевская РБ» на 4 балла, ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница» и ГБУЗ КК «Никольская РБ» 3 балла соответственно. ГБУЗ КК «Корякская ОБ» оценена в 0 баллов (доля удовлетворенных респондентов составила мене 70 %).

Сумма баллов по критерию «Открытости и доступности информации о медицинской организации в стационарных условиях» представлена в таблице 5.

Таблица 5

Сумма баллов по критерию «Открытости и доступности информации о медицинской организации в стационарных условиях»

№	Учреждение	Сумма баллов (max - 14)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	12
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	10
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	10
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	8
5.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	14
6.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	10

В целом, в ходе экспертной оценки информационной среды учреждений было установлено, что руководители и сотрудники учреждений понимают необходимость выполнения требований российского законодательства об информационной доступности и открытости учреждений, ведут работу по формированию информационного пространства учреждения. В качестве рекомендации также можно высказать и необходимость разработки типового регламента организации информационного пространства учреждений и обучение сотрудников основам современных информационных технологий.

## 2.2 Оценка комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в амбулаторных условиях

*Показатель 2.1 для анализа: доля потребителей услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию*

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг (их законных представителей) выявил, что более 90% потребителей услуг в 7 организациях медицинского обслуживания, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию, в 5 организациях медицинского обслуживания, только 75-85% потребителей услуг записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (таблица 6).

Таблица 6

Потребители услуг, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию

№	Учреждение	Доля респондентов, которые записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	91,3
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	90,0
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	82,5
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	95,6
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	81,2
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	85,6
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	75,3
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	74,6
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	92,4
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	99,0
11.	ООО «Максидент»	99,2
12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	99,0

**Показатель 2.2 для анализа: средний срок ожидания приема врача с момента записи на прием (относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи)**

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг (их законных представителей) выявил, что срок ожидания приема врача с момента записи на прием, во всех исследуемых медицинских организациях, у всех опрошенных респондентов составил менее 1/2 срока относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Соответственно, все организации оценены в рамках экспертизы на максимальные 5 баллов.

***Показатель 2.3 для анализа: доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении***

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг выявил наличие возможности записи на прием к врачу непосредственно по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично или лечащим врачом на приеме при посещении в 4 организациях, чем активно пользуются получателей медицинских услуг. В остальных организациях эти способы тоже присутствуют, но не все они активно используются получателями услуг. Наиболее популярными способами записи на прием к врачу являются: в регистратуре лично и по телефону. По показателю «Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении» медицинская организация могла получить максимум 4 балла (таблица 7).

Таблица 7

Распределение баллов по показателю «Доступность записи на прием к врачу: по телефону, с использованием сети Интернет, в регистратуре лично, лечащим врачом на приеме при посещении»

№	Учреждение	Балл (max - 4)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	2
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	4
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	3
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	2
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	4
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	2
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	4
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	4
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	3
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	2
11.	ООО «Максидент»	3

12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	2
-----	---------------------------------------	---

**Показатель 2.4 для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации**

Данный показатель оценивался на основе анкетного опроса получателей медицинских услуг, в 7 организациях удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации более 90 % респондентов, в остальных удовлетворены только 75-85 % получателей услуг. В основном потребители услуг не удовлетворены отсутствием свободных мест ожидания, состоянием туалета, отсутствием питьевой воды.

**Показатель 2.5 для анализа: доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации**

По результатам анализа анкет, в среднем удовлетворены условиями пребывания в медицинских организациях 50-65% получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья (таблица 8).

Таблица 8

Потребители услуг, с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенные условиями пребывания в медицинской организации

№	Учреждение	Доля респондентов, с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	60,1
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	74,6
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	65,3
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	44,3
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	61,5
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	54,9
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	53,7
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	71,1
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	33,9
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	48,0
11.	ООО «Максидент»	47,6
12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	65,0

По итогам независимой оценки можно рекомендовать учреждениям продолжить работу по приведению учреждений в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

В целом распределение учреждений по сумме баллов по критерию «Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в амбулаторных условиях» представлено в таблице 9.

Таблица 9

Сумма баллов по критерию «Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в амбулаторных условиях»

№	Учреждение	Сумма баллов (max - 24)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	20
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	24
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	18
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	17
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	18
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	17
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	15
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	17
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	17
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	17
11.	ООО «Максдент»	18
12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	20

### 2.2.1 Оценка комфортности условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в стационарных условиях

**Показатель 2.1 для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации**

Данный показатель оценивался на основе анкетного опроса получателей медицинских услуг, в 3 организациях потребители услуг в среднем удовлетворены условиями пребывания в медицинской организации, в остальных удовлетворены только 65-85 % получателей услуг. В основном не удовлетворены состоянием гардероба, состоянием туалета, отсутствием питьевой воды.

**Показатель 2.2 для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных питанием в медицинской организации**

По результатам анализа анкет, в среднем удовлетворены питанием в медицинских организациях 80% получателей услуг (таблица 10).

Таблица 10

Потребители услуг удовлетворённых питанием в медицинской организации

№	Учреждение	Доля респондентов, удовлетворенных питанием в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	81,1
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	86
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	75,3
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	85,3
5.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	82,5
6.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	91,3

***Показатель 2.3 для анализа: доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет***

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг выявил, что у потребителей услуг ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница» и ГБУЗ КК «Городская больница №1» возникла необходимость оплачивать назначенные диагностические исследования за свой счет во время пребывания в стационаре для уточнения диагноза.

***Показатель 2.4 для анализа: доля потребителей услуг, у которых во время пребывания в стационаре не возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет***

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг выявил, что у потребителей услуг ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница» возникла необходимость оплачивать назначенные лекарственные средства за свой счет.

***Показатель 2.5 для анализа: доля потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, удовлетворенных условиями пребывания в медицинской организации***

По результатам анализа анкет, в среднем удовлетворены условиями пребывания в медицинских организациях 50-65% получателей услуг с

ограниченными возможностями здоровья. Опрошенные респонденты указывают, что медицинские организации не оборудованы электрическими подъемниками, отсутствуют специальные лифты, отсутствуют голосовые сигналы, отсутствуют информационные бегущие строки, отсутствуют информационные таблички для слабовидящих людей шрифтом Брайля.

По итогам независимой оценки можно рекомендовать учреждениям продолжить работу по приведению учреждений в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

В целом распределение учреждений по сумме баллов по критерию «Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в стационарных условиях» представлено в таблице 11.

Таблица 11

Сумма баллов по критерию «Комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения в стационарных условиях»

№	Учреждение	Сумма баллов (max - 21)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	19
2.	ГБУЗ КК «Вилюччинская гор. больница»	15
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	14
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	13
5.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	16
6.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	16

### 2.3 Оценка времени ожидания предоставления медицинской услуги в амбулаторных условиях

***Показатель 3.1 для анализа: 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)***

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг выявил, что срок ожидания диагностического исследования с момента получения направления на диагностическое исследование, во всех исследуемых медицинских организациях, у всех опрошенных респондентов составил менее ½ срока относительно сроков ожидания, установленных территориальной

программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

**Показатель 3.2 для анализа: доля потребителей услуг, которых врач принял во время, установленное по записи**

Данный показатель оценивался с помощью анкетного опроса потребителей услуг. В среднем, 86% опрошенных получателей услуг врач принял во время, установленное по записи (таблица 12).

Таблица 12

**Потребители услуг, которых врач принял во время, установленное по записи**

№	Учреждение	Доля респондентов, которых врач принял во время, установленное по записи (в % от общего числа опрошенных)
1	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	93,3
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	96
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	81,6
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	91,6
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	81,2
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	75
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	76,8
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	67,4
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	94,3
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	100
11.	ООО «Максдент»	100
12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	100

**Показатель 3.3 для анализа: доля потребителей услуг, которым диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи**

Данный показатель оценивался с помощью анкетного опроса потребителей услуг. В 10 организациях диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи 90% потребителей услуг. В ГБУЗ КК «Ключевская РБ», ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1» и ГБУЗ КК «Городская больница №1» только 77 % респондентов диагностическое исследование выполнено во время, установленное по записи.

В целом распределение учреждений по сумме баллов по критерию «Время ожидания предоставления медицинской услуги в амбулаторных условиях» представлено в таблице 13.

Таблица 13

Сумма баллов по критерию «Время ожидания предоставления медицинской услуги в амбулаторных условиях»

№	Учреждение	Сумма баллов (max - 15)
1	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	15
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	15
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	11
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	15
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	11
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	10
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	12
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	11
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	15
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	15
11.	ООО «Максдент»	15
12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	15

**2.3.1 Оценка времени ожидания в очереди при получении медицинской услуги в стационарных условиях**

***Показатель 3.1 для анализа: среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации***

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг выявил, что среднее время ожидания в приемном отделении медицинской организации, во всех исследуемых медицинских организациях, у всех опрошенных респондентов составил менее 30 минут.

***Показатель 3.2 для анализа: 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)***

Анализ данных опроса получателей медицинских услуг выявил, что срок ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию, в ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница» и ГБУЗ КК «Ключевская РБ» у опрошенных респондентов составил менее ½ срока

относительно сроков ожидания, установленных территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

***Показатель 3.3 для анализа: доля потребителей услуг, госпитализированных в назначенный срок плановой госпитализации***

Данный показатель оценивался с помощью анкетного опроса потребителей услуг. В среднем, 85% опрошенных получателей услуг госпитализированы в назначенный срок плановой госпитализации.

В целом распределение учреждений по сумме баллов по критерию «Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги в стационарных условиях» представлено в таблице 14.

Таблица 14

Сумма баллов по критерию «Время ожидания в очереди при получении медицинской услуги в стационарных условиях»

№	Учреждение	Сумма баллов (max - 15)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	13
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	14
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	14
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	12
5.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	13
6.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	13

**2.4 Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации в амбулаторных условиях**

***Показатель 4.1 для анализа: доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации***

Данный показатель оценивался на основе анкетного опроса получателей услуг медицинских организаций, 87% которых положительно оценили доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (таблица 15).

Таблица 15

Получатели услуг, которые положительно оценивают доброжелательность и вежливость работников медицинской организации

№	Учреждение	Доля респондентов, которые положительно оценивают
---	------------	---

		доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (в % от общего числа опрошенных)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	85,4
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	91,3
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	90,6
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	81,2
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	85
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	86,4
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	88,6
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	80,6
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	90
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	89,6
11.	ООО «Максидент»	100
12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	100

***Показатель 4.2 для анализа: доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации***

Вопрос оценки уровня компетентности работников медицинской организации получателями услуг достаточно сложный. Оценка компетентности специалистов клиентами, безусловно, очень субъективна.

При этом результаты опроса показали, что 84% опрошенных получателей услуг положительно оценили уровень компетентности медицинских работников организаций (таблица 16).

Таблица 16

**Получатели услуг, которые положительно оценивают компетентность медицинских работников медицинской организации**

№	Учреждение	Доля респондентов, которые положительно оценивают компетентность медицинских работников медицинской организации (в % от общего числа опрошенных)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	85,3

2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	90
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	77,3
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	86,2
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	81,6
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	86
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	83,2
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	82,1
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	91
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	88,3
11.	ООО «Максдент»	95,2
12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	98

В целом распределение медицинских организаций по сумме баллов по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации в амбулаторных условиях» представлено в таблице 17.

Таблица 17

Сумма баллов по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации в амбулаторных условиях»

№	Учреждение	Сумма баллов (max - 10)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	8
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	10
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	7
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	7
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	7
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	8
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	7
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	6
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	10
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	8
11.	ООО «Максдент»	10
12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	10

#### **2.4.1 Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников медицинской организации в стационарных условиях**

**Показатель 4.1 для анализа: доля потребителей услуг, положительно оценивающих доброжелательность и вежливость работников медицинской организации**

Данный показатель оценивался на основе анкетного опроса получателей услуг медицинских организаций, 92% которых положительно оценили доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (таблица 18).

Таблица 18

Получатели услуг, которые положительно оценивают доброжелательность и вежливость работников медицинской организации

№	Учреждение	Доля респондентов, которые положительно оценивают доброжелательность и вежливость работников медицинской организации (в % от общего числа опрошенных)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	94,5
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	96,8
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	93,7
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	82,3
5.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	78,2
6.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	96,8

**Показатель 4.2 для анализа: доля потребителей услуг, положительно оценивающих компетентность медицинских работников медицинской организации**

Вопрос оценки уровня компетентности работников медицинской организации получателями услуг достаточно сложный. Оценка компетентности специалистов клиентами, безусловно, очень субъективна.

При этом результаты опроса показали, что более 91% опрошенных получателей услуг положительно оценили уровень компетентности медицинских работников организаций.

В целом распределение медицинских организаций по сумме баллов по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации» представлено в таблице 19.

Таблица 19

Сумма баллов по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников медицинской организации в стационарных условиях»

№	Учреждение	Сумма баллов (max - 10)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	10
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	10
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	10
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	7
5.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	7
6.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	10

## 2.5 Оценка удовлетворенности оказанными услугами в медицинской организации в амбулаторных условиях

**Показатель 5.1 для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами**

Данный показатель оценивался с помощью анкетного опроса получателей услуг. В целом, 90% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством оказания услуг в медицинских организациях (таблица 20).

Таблица 20

Получатели услуг, которые удовлетворены оказанными услугами

№	Учреждение	Доля респондентов, которые удовлетворены оказанными услугами (в % от общего числа опрошенных)
	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	96,5
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	93,7
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	86,1
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	85,4
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	94
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	97,1
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	83,3
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	84,8
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	95
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	99
11.	ООО «Максидент»	100

12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	100
-----	---------------------------------------	-----

**Показатель 5.2 для анализа: доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи**

Данный показатель анализировался на основе данных анкет получателей услуг. Порекомендовали бы медицинскую организацию своим родственникам и знакомым 75% опрошенных получателей услуг. Очевидно, что получатели услуг положительно оценивают организации, в которых получают медицинские услуги и удовлетворены уровнем обслуживания в них (таблица 21).

100% опрошенных получателей услуг готовы рекомендовать своим знакомым учреждения: ООО «Максдент», ООО Реабилитационный центр «Ормедиум». Ответ на данный вопрос отражает действительно степень удовлетворенности клиентами всем комплексом предоставляемых в учреждении услуг и отношением к клиентам со стороны персонала.

Таблица 21

**Получатели услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи**

№	Учреждение	Доля респондентов, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	90
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	93,4
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	87,2
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	85,9
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	80
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	96,3
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	84,1
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	81,4
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	86,4
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	100
11.	ООО «Максдент»	100
12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	100

В целом распределение медицинских организаций по сумме баллов по критерию «Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации в амбулаторных условиях» представлено в таблице 22.

Таблица 22

Сумма баллов по критерию «Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации в амбулаторных условиях»

№	Учреждение	Сумма баллов (max - 10)
1	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	10
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	10
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	8
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	8
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	8
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	10
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	6
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	6
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	9
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	10
11.	ООО «Максдент»	10
12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	10

### 2.5.1 Оценка удовлетворенности оказанными услугами в медицинской организации в стационарных условиях

**Показатель 5.1 для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных оказанными услугами**

Данный показатель оценивался с помощью анкетного опроса получателей услуг. В целом, 92% опрошенных получателей услуг удовлетворены качеством оказания услуг в медицинских организациях (таблица 23).

Таблица 23

Получатели услуг, которые удовлетворены оказанными услугами

№	Учреждение	Доля респондентов, которые удовлетворены оказанными услугами (в % от общего числа опрошенных)
	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	92,1

2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	94,3
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	86
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	85,7
5.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	94,5
6.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	93,9

***Показатель 5.2 для анализа: доля потребителей услуг, готовых рекомендовать медицинскую организацию для получения медицинской помощи***

Данный показатель анализировался на основе данных анкет получателей услуг. Порекомендовали бы медицинскую организацию своим родственникам и знакомым 95% опрошенных получателей услуг. Очевидно, получатели услуг положительно оценивают организации, в которых получают медицинские услуги и удовлетворены уровнем обслуживания в них.

***Показатель 5.3 для анализа: доля потребителей услуг, удовлетворенных действиями персонала медицинской организации по уходу***

Данный показатель анализировался на основе данных анкет получателей услуг. 96% опрошенных получателей услуг удовлетворены действиями персонала медицинской организации по уходу.

В целом распределение медицинских организаций по сумме баллов по критерию «Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации в стационарных условиях» представлено в таблице 24.

Таблица 24

Сумма баллов по критерию «Удовлетворенность оказанными услугами в медицинской организации в стационарных условиях»

№	Учреждение	Сумма баллов (max - 15)
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	15
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	15
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	14
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	11
5.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	15
6.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	15

**2.6. Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания**

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания медицинских услуг организациями, работающими в сфере здравоохранения Камчатского края (приложение 1, таблица 25), в ходе которой оценивалось качество оказания услуг 12 организаций медицинского обслуживания Камчатского края, отражают удовлетворенность потребителей социальных услуг.

Общий (итоговый) балл, из возможных 73 баллов, для 5 организаций, которые предоставляют услуги в амбулаторных условиях (ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница», ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского», ООО Реабилитационный центр «Ормедиум», ООО «Максдент», ООО «Камчатская неврологическая клиника») составил от 62 до 73 баллов, у ГБУЗ КК «Городская больница №1», ГБУЗ КК «Никольская РБ», ГБУЗ КК «Городская больница №1», ГБУЗ КК «Корякская ОБ», ГБУЗ КК «Ключевская РБ», ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1», ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1», ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3» – от 53 до 58 баллов.

Общий (итоговый) балл, из возможных 75 баллов, для 4 организаций, которые предоставляют услуги в стационарных условиях (ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского», ГБУЗ КК «Городская больница №1», ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница», ГБУЗ КК «Ключевская РБ») составил 62 и 69 баллов, у ГБУЗ КК «Корякская ОБ» и ГБУЗ КК «Никольская РБ» 59 и 51 балл соответственно.

Таблица 25

Общий (итоговый) балл по результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания

№ п/п	Наименование организации	Амбулатория	Стационар
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	67	69
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	73	64
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	55	62
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	58	51
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	54	-

6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	58	65
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	53	-
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	53	-
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	56	59
10	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	62	-
11	ООО «Максдент»	65	-
12	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	67	-
Максимальный балл:		73	69

### 3. Рейтинги качества работы медицинских организаций

Рейтинг качества работы медицинских организаций является основным результатом проводимой независимой оценки. Рейтинги организаций сформированы в соответствии с Перечнем исследованных организаций. При формировании рейтингов учитывалась специфика функционирования организаций: предоставление услуг происходит в амбулаторных условиях и в условиях стационара.

Критерии для составления рейтингов группировались с учетом общественной значимости:

1. Рейтинг открытости и доступности информации об организации.
2. Рейтинг комфортности условий и доступности получения услуг, в том числе граждан с ограниченными возможностями здоровья.
3. Рейтинг времени ожидания в очереди при получении услуги.
4. Рейтинг доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации.
5. Рейтинг удовлетворенности качеством обслуживания в организации.

Блоки имеют разное максимальное количество баллов. Организации получают свою оценку по каждому из 5-ти блоков, баллы суммируются. На основе количества полученных баллов составляется сводный рейтинг организаций (таблицы 26-28).

Таблица 26

Сводный рейтинг учреждений по блокам показателей (амбулатория)<sup>1</sup>

№	Учреждение	Место по открытости и доступности информации	Место по комфортности и доступности	Место по времени ожидания	Место по доброжелательности, вежливости и компетентности	Место по удовлетворенности оказанными услугами
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	1	1	1	2	1

<sup>1</sup> Места в сводном рейтинге повторяются в том случае, если несколько учреждений набрало одинаковое количество баллов в блоке.

2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	1	1	1	1	1
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	3	2	2	2	2
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	3	2	1	2	2
5.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	3	2	2	2	2
6.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	2	2	3	2	1
7.	ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	2	3	2	2	3
8.	ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	2	2	2	3	3
9.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	3	2	1	1	2
10.	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	2	2	1	2	1
11.	ООО «Максдент»	2	2	1	1	1
12.	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	2	1	1	1	1

Таблица 27

Сводный рейтинг учреждений по блокам показателей (стационар)<sup>2</sup>

№	Учреждение	Место по открытости и доступности информации	Место по комфортности и доступности	Место по времени ожидания	Место по доброжелательности, вежливости и компетентности	Место по удовлетворенности оказанными услугами
1.	ГБУЗ КК «Краевая больница им.	1	1	2	1	1

<sup>2</sup> Места в сводном рейтинге повторяются в том случае, если несколько учреждений набрало одинаковое количество баллов в блоке.

	Лукашевского»					
2.	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	2	2	1	1	1
3.	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	2	3	1	1	2
4.	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	3	3	3	2	3
5.	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	1	2	2	2	1
6.	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	2	2	2	1	1

Таблица 28

Общий рейтинг по типу оказания услуг (амбулатория/ стационар)

Группа	Название учреждения	Амб.	Название учреждения	Стац.
Лидеры	ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	70	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	69
			ГБУЗ КК «Городская больница №1»	65
			ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	64
Средние	ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	67	ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	62
	ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	67		
	ООО «Максдент»	65		
	ООО «Камчатская неврологическая клиника»	62		
Аутсайдеры	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	58	ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	59
	ГБУЗ КК «Городская больница №1»	58	ГБУЗ КК «Никольская РБ»	51

ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	56		
ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	55		
ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	54		
ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	53		
ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	53		

Так как большинство организаций набрало одинаковые баллы по блокам показателей, для большей наглядности рейтинга, было решено вывести усредненный процент по каждому учреждению.

Таблица 29

Общий рейтинг учреждений в процентном выражении

Наименование организации	Амбулатория	Стационар
ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского»	91,8	92,0
ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница»	100,0	85,3
ГБУЗ КК «Ключевская РБ»	75,3	82,7
ГБУЗ КК «Никольская РБ»	79,5	68,0
ГБУЗ КК «Городская поликлиника №1»	74,0	-
ГБУЗ КК «Городская больница №1»	79,5	86,7
ГБУЗ КК «Детская поликлиника №1»	72,6	-
ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3»	72,6	-
ГБУЗ КК «Корякская ОБ»	76,7	78,7
ООО «Камчатская неврологическая клиника»	84,9	-
ООО «Максдент»	89,0	-
ООО Реабилитационный центр «Ормедиум»	91,8	-

## Общий результат

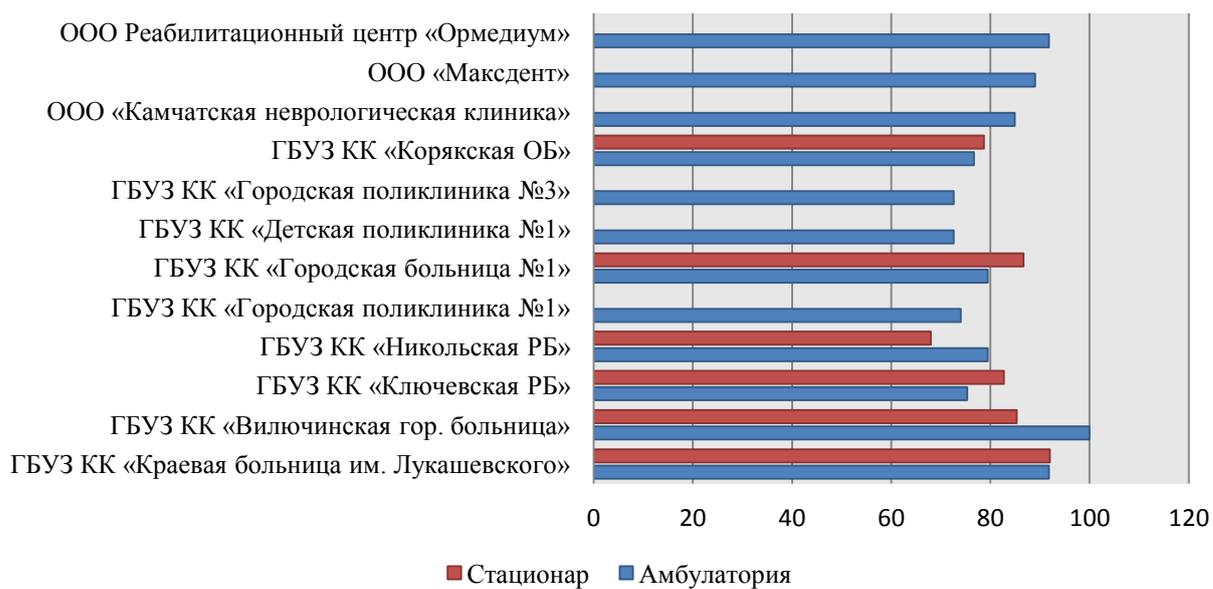


Рисунок 1

Общий рейтинг учреждений в процентном выражении

#### **4. Рекомендации для медицинских организаций по улучшения качества оказания услуг**

1. Привести в полное соответствие информацию о деятельности организации медицинского обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 N 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (вместе с "Информацией, предоставляемой медицинскими организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями").

2. Продолжить работу по приведению учреждений в соответствие с требованиями стандартов для учреждений социального обслуживания населения, требованиями доступности среды.

3. Проводить работу в плановом режиме по информационной открытости деятельности организаций, в том числе ведение официальных сайтов, обеспечение наполненности последних актуальной информацией.

4. На официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (bus.gov.ru) номера телефонов учреждений (ГБУЗ КК «Краевая больница им. Лукашевского», ГБУЗ КК «Вилючинская гор. больница», ГБУЗ КК «Ключевская РБ», ГБУЗ КК «Никольская РБ», ГБУЗ КК «Городская поликлиника №3») указан в виде 41524275034152424549, необходимо изменить номер телефона на формат: +7(415-2)427503, +7(415-2)424549.