

Отчёт по результатам оказания услуги

по сбору, обобщению и анализу информации о качестве
условий оказания услуг медицинскими организациями
Новгородской области

подготовлено
Обществом с ограниченной ответственностью
«МАРКЕТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО «МЕДИА-ПОЛЮС»
ОГРН 1215300000673
ИНН 5321205520
КПП 532101001

15.12.2022г.

Генеральный директор
Мезенцев Фёдор Викторович

media_res@mail.ru
+7 (960)203 51 94
<http://media-polus.ru/>



Содержание:

- 1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с Методикой, указанной в Приложении к приказу Минтруда №334н от 31.05.2018г. РФ2**

- 2. Основные показатели качества условий оказания услуг медицинскими организациями Новгородской области20**

- 3. Приложения**

1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

В рамках проведённой работы маркетинговым агентством «Медиа-полюс», были изучены официальные сайты оцениваемых организаций и информация на стендах в помещениях организаций, а также проведён опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к государственному контракту №167/2022 от 22.11.2022г.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания производился в нижеприведённом порядке. Также, для расчёта отдельных показателей использовались рекомендации Минздрава РФ («Примерный расчёт показателей»).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте

организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{инф} = \left(\frac{I_{стенд} + I_{сайт}}{2 \times I_{норм}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{стенд}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{сайт}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{норм}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

Требования к необходимому количеству информации, расположенной на сайтах организаций определялись в соответствии с перечнем, приведённом в Приказе Министерства здравоохранения РФ № 956н от 30.12.2014г. Требования к перечню информации, размещённой на территории медицинской организации определялись в том числе в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг".

($P_{дист}$) определяется по формуле:

$$P_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{дист}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы» ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации

социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

¹ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{u_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания², – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на 1/2 срока – 100 баллов);

$u_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$P_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$P_{\text{ожид}} = \frac{u_{\text{своевр}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \times 100;$$

² В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492.

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($П^{комф}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{комф}_{уд} = \frac{У^{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

$У^{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ($П^{орг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$ – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{орг}_{дост}$ – количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($П^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($P_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($P_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}^{\text{дост}}}{\dots} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

$$\overline{Ч_{инв}}$$

где

$У_{дост}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($П^{перв.конт}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{перв.конт}_{уд} = \left(\frac{У_{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$У_{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($П^{оказ.услуг}_{уд}$) определяется по формуле:

$$П^{оказ.услуг}_{уд} = \left(\frac{У_{оказ.услуг}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$У_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($П^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$П^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{У_{\text{вежл.дист}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$У_{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($П_{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{реком}} = \left(\frac{У_{\text{реком}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$U_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($П_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{орг.усл}_{\text{уд}}} = \left(\frac{U_{\text{орг.усл}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$U_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($П_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}} = \left(\frac{U_{\text{уд}}}{Ч_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$U_{\text{уд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям

социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований³, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁴, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^n)$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^n)$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{n-орг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дост}}^{\text{n-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дост.уд}}^n)$$

³ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

⁴ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-перв.конт}} + 0,4 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-оказ.услуг}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-вежл.дист}})$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^{\text{н}} + 0,2 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н-орг.усл}} + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^{\text{н}}),$$

$\Pi_{\text{инф}}^{\text{н}}$... $\Pi_{\text{уд}}^{\text{н}}$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведенным в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

АНКЕТЫ:

Анкета Амбулатория

A1. Есть ли Вам 16 лет?

A2. Ваш пол?

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

к врачу-терапевту участковому

к врачу-педиатру участковому

к врачу общей практики (семейному врачу)

к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие)

иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.)

2а. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило? менее 7 календарных дней

7 календарных дней

10 календарных дней

12 календарных дней

13 календарных дней

14 календарных дней и более

3а. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?

Да

Нет

2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило?

менее 1 часа

3 часа (1-3 часа)

6 часов (3-6 часов)

8 часов (6-8 часов)

12 часов (8-12 часов)

24 часа и более

3. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?

Да

Нет

3.1. Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?

по телефону медицинской организации

по телефону Единого кол-центра

при обращении в регистратуру

через официальный сайт медицинской организации

через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru)

лечащим врачом на приеме при посещении

3.2. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?

Да

Нет

Затрудняюсь

3.3. По какой причине Вы не записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию?

не дозвонился

не было талонов

не было технической возможности записаться в электронном виде

другое

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

Да

Нет

5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?

Да

Нет

Затрудняюсь

6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

Да

Нет

6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?

Да

Нет

Затрудняюсь

7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

Да

Нет

7.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

Да

Нет

Затрудняюсь

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

Да

Нет

Затрудняюсь

8.1. Что именно Вас не удовлетворяет

отсутствие свободных мест ожидания

наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников

состояние гардероба

отсутствие питьевой воды

отсутствие санитарно-гигиенических помещений

состояние санитарно-гигиенических помещений

санитарное состояние помещений

отсутствие мест для детских колясок (только для учреждений, оказывающих помощь детскому населению)

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

Да

Нет

9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

I группа

II группа

III группа

ребёнок-инвалид

9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

Да

Нет

Затрудняюсь

9.3. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов

пандусы, подъемные платформы

адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
сменные кресла-коляски
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
дублирование информации шрифтом Брайля
специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
сопровождающие работники
возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому
9.4. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?

Да

Нет

Затрудняюсь

10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?

Да

Нет

10.1. Какой вид диагностических исследований Вам назначался?

лабораторные исследования

инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др)

компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография

10.2. Вы ожидали проведения лабораторного исследования:

менее 7 календарных дней

7 календарных дней

10 календарных дней

12 календарных дней

13 календарных дней

14 календарных дней и более

Не назначалось

10.3. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

Да

Нет

Не назначалось

10.4. Вы ожидали проведения инструментального исследования:

менее 7 календарных дней

7 календарных дней

10 календарных дней

12 календарных дней

13 календарных дней

14 календарных дней и более

Не назначалось

10.5. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

Да

Нет

Не назначалось

10.6. Вы ожидали проведения компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии, ангиографии:

менее 15 календарных дней

15 календарных дней

27 календарных дней

28 календарных дней

29 календарных дней

30 календарных дней и более

Не назначалось

10.7. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

Да

Нет

Не назначалось

11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

Да

Нет

Затрудняюсь

12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

Да

Нет

Затрудняюсь

13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

Да

Нет

Затрудняюсь

14. Вы используете дистанционные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (по телефону, электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы)?

Да

Нет

14.1 Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?

Да

Нет

Затрудняюсь

Анкета Стационар

A1. Есть ли Вам 16 лет?

A2. Ваш пол?

1. Госпитализация была?

Плановая

Экстренная

1.1. Сколько времени Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?

менее 15 календарных дней

15 календарных дней

27 календарных дней

28 календарных дней

29 календарных дней

30 календарных дней и более

1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

Да

Нет

1.3. Вам сообщили о дате госпитализации?

по телефону

при обращении в медицинскую организацию

электронным уведомлением

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?

Да

Нет

затрудняюсь с ответом

2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

отсутствие свободных мест ожидания

состояние гардероба

состояние санитарно-гигиенических помещений

отсутствие питьевой воды

санитарное состояние помещений

другое

3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?

Да

Нет

затрудняюсь с ответом

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- Да
- Нет

4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете?

- I группа
- II группа
- III группа
- IV группа

4.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?

- Да
- Нет
- затрудняюсь с ответом

4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?

- Да
- Нет
- затрудняюсь с ответом

4.4. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
пандусы, подъемные платформы
адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
сменные кресла-коляски
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
дублирование информации шрифтом Брайля
специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
сопровождающие работники
возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому

5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- Да
- Нет

5.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?

- Да
- Нет
- затрудняюсь с ответом

6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- Да
- Нет

6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- Да
- Нет
- затрудняюсь с ответом

7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?

- Да
- Нет
- затрудняюсь с ответом

7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

Питание

отсутствие питьевой воды

состояние санитарно-гигиенических помещений

санитарное состояние помещений

действия персонала по уходу

8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?

Да

Нет

затрудняюсь с ответом

9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?

Да

Нет

затрудняюсь с ответом

10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?

Да

Нет

затрудняюсь с ответом

11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?

Да

Нет

затрудняюсь с ответом

12. Вы используете дистанционные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (по телефону, электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы)?

Да

Нет

14.1 Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?

Да

Нет

затрудняюсь с ответом

2. Основные показатели качества условий оказания услуг медицинскими организациями Новгородской области.

В рамках оказанных услуг «Маркетинговым агентством «Медиа-полюс» была проведена оценка следующих медицинских организаций:

Медицинские организации	Стационар	Амбулатория	Кол-во анкет
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Новгородская областная клиническая больница»	+	-	30
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Областная детская клиническая больница»	+	-	30
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Клинический госпиталь ветеранов войн»	+	+	60
Областное автономное учреждение здравоохранения «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	+	-	30
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	-	+	30
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Областной клинический онкологический диспансер»	+	-	30
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Новгородская областная инфекционная больница»	+	-	30
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Боровичская центральная районная больница»	+	-	30
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Зарубинская центральная районная больница»	+	-	30
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Крестецкая центральная районная больница»	+	-	30
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Центральная городская клиническая больница» (включая 9 филиалов)	+ (2 филиала)	+ (7 филиалов)	270
Всего	11	9	600

2.1 ГОБУЗ «Новгородская областная клиническая больница» (стационар)

В рамках проведённой оценки были проанализированы сайт и информация, расположенная на территории организации. Как показало исследование, на сайте у организации размещено 97,0% от общего объёма требуемой информации (Приложение 1). В частности, отсутствует информация об отзывах потребителей услуг. Оформление информационных стендов на территории отделения произведено на 100,0% (Приложение 2.2).

На сайте представлены четыре канала обратной связи: телефон, электронная почта, анкета для сбора отзывов пользователей услуг, а также присутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией. Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы».

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью (Приложение 3).

Ровно половина опрошенных пациентов поступили в лечебное учреждение в плановом порядке. Причём, срок ожидания плановой госпитализации составил менее 15 дней у всех опрошенных.

Требования п. 3.1 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов» выполнены в полном объёме. Требования п.3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнены на 83,3%. Учреждение в настоящий момент само не предоставляет инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Однако, со слов администрации, при подготовке приёма граждан данной категории, лечебное учреждение старается организовать визит пациентов со «сторонним» сурдопереводчиком. Отметим, что все опрошенные пациенты, имеющие инвалидность, удовлетворены качеством условий оказания услуг для инвалидов.

В целом, организация получила очень высокие оценки пользователей услуг в части удовлетворённости комфортностью условий оказания услуг, а также по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (Приложения 4-6). Рейтинг учреждения составил 99,8 баллов – это наибольший результат среди всех исследуемых учреждений в 2022 году.

Однако, отметим, что организации необходимо дополнить сайт недостающей информацией, а также, рассмотреть возможность предоставления на месте услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

2.2 ГОБУЗ «Областная детская клиническая больница» (стационар)

Требования к наличию информации на сайте выполнены организацией на 85,0%. На сайте отсутствуют значительные части и даже целые блоки необходимой информации, в частности не обнаружена информация о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения (Приложение 1).

На сайте представлены четыре канала обратной связи. Отсутствует только раздел «Часто задаваемые вопросы».

Замечаний к размещённой информации на стендах внутри амбулаторного отделения организации нет.

Среди опрошенных пациентов, поступивших в лечебное учреждение в плановом порядке, 23,8% ожидали госпитализации 15 дней и более.

Требования к показателям комфортности стационара на территории организации выполнены полностью (Приложение 3). Также, полностью исполнены все критерии оценки доступности услуг для инвалидов, приведённые в п.3.1. Показатели п.3.2 исполнены наполовину. У учреждения отсутствует возможность оказания услуг для инвалидов дистанционно или на дому; не предоставляются услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) и на территории учреждения отсутствует дублирование

надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Однако, несмотря на существующие недостатки, все опрошенные пациенты, имеющие инвалидность, удовлетворены условиями оказания услуг.

Организация получила высокие оценки пользователей услуг по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (Приложения 4-6).

Обратим внимание, что организации необходимо добавить информацию на свой официальный сайт и предусмотреть реализацию мероприятий по улучшению показателей доступности для инвалидов.

2.3 ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн» (стационар и амбулаторное отделение)

У организации присутствует официальный сайт в сети Интернет. Требования к размещаемой информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах внутри амбулаторного отделения и стационара размещено 100,0% требуемой информации.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью как в стационаре, так и в амбулаторном отделении (Приложение 3). Отметим, что среди требований, предъявляемых к доступности услуг для инвалидов, на территории как стационара, так и амбулатории выполнены все требования п.3.1 и 5 из 6 требований п. 3.2. (Приложение 3). В обоих отделениях у организации отсутствует возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Отметим, что большинство пациентов, опрошенных в стационаре учреждения, поступили планово. Время ожидания большинства пациентов плановой госпитализации составила менее 15 дней. Время ожидания приёма врача по предварительной записи в амбулаторном отделении во всех случаях

составляла менее 7 календарных дней. Назначенные лабораторные и инструментальные исследования проводились в нормативные сроки.

Организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг (Приложения 4-6). Рейтинг амбулаторного отделения учреждения составил 99,2 балла, а стационара – 97,1 балл.

Организации необходимо усилить работу по развитию доступной среды для инвалидов.

2.4 ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер» (стационар)

На официальном сайте организации размещено 90,0% требуемой информации (Приложение 1). В частности, отсутствует информация о результатах ранее проведённой «Независимой оценки качества» и об отзывах потребителей. На сайте присутствуют три канала обратной связи: телефон, электронная почта и предоставлена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией.

Требования к информации на стендах исполнены на 100,0%.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью (Приложение 3).

Все опрошенные пациенты поступили в учреждение в плановом порядке. Срок ожидания госпитализации у всех респондентов составил менее 15 дней.

Обратим внимание, что в организации отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, а также не предоставляются услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Организация получила высокие оценки пользователей услуг, включая оценку доступности услуг для инвалидов (Приложения 4-6).

Обратим внимание на необходимость развития доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо организовать специально

оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов или модернизировать существующие санузлы с учётом доступности для инвалидов.

2.5 ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии» (амбулаторное отделение)

Сайт организации содержит всю требуемую информацию. На сайте представлены три канала обратной связи: телефон, электронная почта и техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией.

Требования к информации на стендах исполнены также на 100,0%.

Учреждением исполнены все требования к показателям комфортности амбулаторного отделения. Однако, требования п. 3.1 исполнены всего на 40,0%. В организации отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения и сменные кресла-каталки, рядом со зданием нет выделенных парковочных мест для инвалидов. Требования к п.3.2 исполнены на 66,7%. На территории учреждения отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписи не дублируются рельефно-точечным шрифтом Брайля (Приложение 3).

Среди всех опрошенных пациентов, которые были записаны к врачам-специалистам, срок ожидания приёма врача составил менее семи дней.

Организация получила высокие оценки пользователей услуг, включая оценки удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов (Приложения 4-6).

Отметим, что организации прежде всего необходимо организовать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов или модернизировать существующие санузлы с учётом доступности для инвалидов. а также разработать и разместить необходимые дублирующие таблички для инвалидов по слуху и зрению на территории

учреждения. Также, необходимо предусмотреть размещение специальных указателей парковочных мест для инвалидов.

2.6 ГОБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер» (стационар)

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 88,0%, в частности не обнаружена информация о перечне жизненно-необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения, а также сведения о результатах предыдущей «Независимой оценки качества условий оказания услуг». На сайте присутствует информация о всех изучаемых каналах обратной связи. Замечаний к размещённой информации на стендах внутри организации нет.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью (Приложение 3). На территории стационара выполнены все требования п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и п.3.2. - «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Обратим внимание, что у подавляющего числа опрошенных пациентов госпитализация была проведена в плановом режиме. Среди опрошенных 85,7% респондентов были госпитализированы в течение 14 дней, 3 человека были госпитализированы в течение 15 дней, ещё один пациент был госпитализирован через более чем 30 дней.

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. (Приложения 4-6).

Отметим, что организации необходимо дополнить сайт недостающей информацией и внести изменения в организацию процесса плановой госпитализации, чтобы срок ожидания пациентами плановой госпитализации соответствовал установленным срокам.

2.7 ГОБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница» (стационар)

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 97,0%. Отсутствуют сведения о результатах предыдущей «Независимой оценки качества условий оказания услуг». На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На информационных стендах внутри организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией практически полностью (Приложение 3). Возможность записи на получение услуги (приём специалистов) в целом отсутствует.

Среди требований п.3.1. организацией выполнены четыре пункта из пяти. На территории учреждения отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Требования пункта 3.2. выполнены наполовину. Отсутствует возможность дистанционного получения услуги, а также организация не предоставляет услуг сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика) и отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Организация получила сравнительно невысокие оценки пользователей услуг (Приложения 4-9). Так, доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, составила 76,7%, доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым - 70,0%, а доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации – 60,0%.

Отметим, что организации необходимо усилить работу по развитию комфортной среды для инвалидов, провести анализ графика приёма пациентов и провести брифинг (или полноценное обучение сотрудников) с целью

повешения показателей удовлетворённости пациентов вежливостью сотрудников на всех этапах взаимодействия.

2.8 ГОБУЗ «Боровичская центральная районная больница» (стационар)

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 82,0%. На сайте представлены все каналы обратной связи. На стендах размещено всего 78,0% необходимой информации. Отсутствует информация, касающаяся правил предоставления платных медицинских услуг и информация «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».

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью (Приложение 3).

Отметим, что все опрошенные пациенты, которые были госпитализированы в плановом порядке, ожидали госпитализацию менее 14 дней.

Требования п.3.1 к доступности услуг для инвалидов выполнены полностью.

Требования п.3.2. выполнены на 66,7%. Не исполнены следующие критерии:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Организация получила высокие оценки пользователей услуг. (Приложения 4-6).

Отметим, что организации необходимо дополнить сайт и стенды недостающей информацией, а также усилить работу по развитию доступной среды для инвалидов.

2.9 ГОБУЗ «Зарубинская центральная районная больница» (стационар)

Организация не имеет функционирующего официального сайта. Требования к информации на стендах исполнены на 94,0%. Отсутствует информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией практически полностью (Приложение 3). Отсутствует доступ пациентов к питьевой воде.

Большинство опрошенных пациентов поступили в учреждение в плановом порядке. Срок ожидания госпитализации у всех респондентов составил менее 15 дней.

На территории стационара выполнены все требования п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и пять из шести требований п.3.2. - «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». На территории организации отсутствует возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Организация получила высокие оценки пользователей услуг, включая оценку доступности услуг для инвалидов (Приложения 4-6).

Отметим, что учреждению в настоящий момент необходимо разработать и запустить официальный сайт, содержащий всё требуемую информацию. Также, обратим внимание на необходимость предоставления инвалидам по

слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), возможно, с помощью сторонних организаций.

2.10 ГОБУЗ «Крестецкая центральная районная больница» (стационар)

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 91,0%. Отсутствует информация о перечне некоторых лекарственных препаратов, а также результаты "Независимой оценки качества условий оказания услуг". На сайте представлены все каналы обратной связи. На информационных стендах внутри организации размещена вся требуемая информация. Отметим, что учреждение не оказывает платных услуг населению.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью (Приложение 3).

Обратим внимание, что 12,0% опрошенных пациентов, которые были госпитализированы планово, указали, что ожидали госпитализации более 30 дней.

Среди требований п.3.1. организацией выполнены четыре пункта из пяти. В учреждении отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения и нет специальных парковочных мест для инвалидов. Требования пункта 3.2. выполнены наполовину. Отсутствует дублирование информации для слабослышащих и слабовидящих и учреждение не предоставляет возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Обратим внимание, что организация получила низкие оценки пользователей услуг (Приложения 4-9). Так, доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг, составила всего 36,7%, а доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым – 30,0%. Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, составляет 36,7%.

Отметим, что организации необходимо дополнить сайт недостающей информацией. Также, необходимо продолжить работу по развитию комфортной среды для инвалидов. Самое главное, администрацией учреждения необходимо провести внутренний аудит, чтобы определить причины низкого уровня удовлетворённости пациентов и нивелировать выявленные проблемы.

2.11 ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница» (стационар и амбулаторное отделение)

Как показало исследование, на сайте у организации размещено 97,0% от общего объёма требуемой информации (Приложение 1). На сайте отсутствуют результаты предыдущей «Независимой оценки качества условий оказания услуг». Оформление информационных стендов на территории стационаров и амбулаторных отделений произведено на 100,0% (Приложение 2.1 и 2.2).

На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи, включая телефон, электронную почту и анкету для сбора отзывов пользователей услуг.

Требования к показателям комфортности выполнены организацией полностью во всех изучаемых филиалах и отделениях (Приложение 3).

Отметим, что среди требований, предъявляемых к доступности услуг для инвалидов, выполнены все требования п.3.1 в трёх амбулаториях и одном стационаре (Приложение 3). В оставшихся отделениях выполнены 4 из пяти требований. В частности, в трёх отделениях отсутствуют сменные кресла-каталки, а в двух – отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Отметим, что во всех отделениях организации отсутствует возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В стационарах отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Отметим, что большинство пациентов, опрошенных в стационаре учреждения, поступили планово. Время ожидания 95,0% пациентов плановой госпитализации составило менее 15 дней. Время ожидания приёма врача-специалиста по предварительной записи в амбулаторных отделениях в 71,4% случаев составляло менее 7 календарных дней.

В срок менее 7 календарных дней в амбулаторных отделениях были выполнены 93,2% лабораторных исследований и 76,3% инструментальных. Компьютерная томография, магнитно-резонансная томография и ангиография в срок менее 15 календарных дней были проведены у 76,9% опрошенных пациентов, которые получили соответствующие назначения.

В целом, организация получила высокие оценки пользователей услуг как в стационаре, так и в амбулаторных отделениях (Приложения 4-6).

Тем не менее, отметим, что организации необходимо дополнить сайт недостающей информацией, а также рассмотреть возможность предоставления на месте услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Выводы:

Подводя итог, можно отметить, что за исключением ГОБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер» все изучаемые организации имеют в разной мере проблемы с исполнением требований к доступности услуг для инвалидов.

Ещё одной часто встречающейся проблемой является неполное размещение информации на сайтах медицинских организаций. Полностью исполненные требования были отмечены только у двух учреждений.

Также, очевидны некоторые проблемы, связанные с взаимодействием с пациентами в ГОБУЗ «Крестецкая центральная районная больница» и ГОБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница».

По итогу проведённой оценки, организациям, принявшим участие в «Независимой оценке качества условий оказания услуг 2022г», прежде всего необходимо усилить работу по развитию доступной среды для инвалидов.

Приложение 1 - Анализ информации на сайтах учреждений

ИНФОРМАЦИЯ НА САЙТЕ в соответствии с Приложением N 1 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. N 956н

	1. ГОБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	2. ГОБУЗ «Областная детская клиническая больница»	3. ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войны»	4. ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	5. ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	6. ГОБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	7. ГОБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	8. ГОБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	9. ГОБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»																			
1	полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;	https://nokb-53.ru/kontaktj.html	http://odk653.ru/revizija-1	http://novhosp.ru/?page_id=2289	https://kv653.ru/contacts/	http://nkscp.ru/kontaktj.php	https://www.novonko.ru/abou/index.php	http://infbol.ru/contacts	сайт отсутствует																			
	дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);	https://nokb-53.ru/kontaktj.html	http://odk653.ru/kontroliruyuschie-organy	http://novhosp.ru/?page_id=2358	https://kv653.ru/documents/	http://nkscp.ru/dokumenty.php	https://www.novonko.ru/abou/index.php	http://infbol.ru/page2																				
	структура и органы управления;	https://nokb-53.ru/podrazdeleniya.html	http://odk653.ru/kcii	http://novhosp.ru/?page_id=2283	https://kv653.ru/structure/	http://nkscp.ru/struktura.php	https://www.novonko.ru/foundations/otdelenie-anesteziology-i-reanimatsii/	http://infbol.ru/page32																				
	режим и график работы;	https://nokb-53.ru/kontaktj.html	http://odk653.ru/kontaktj	http://novhosp.ru/?page_id=3211	https://kv653.ru/contacts/	http://nkscp.ru/kontaktj.php	https://www.novonko.ru/abou/index.php	http://infbol.ru/contacts																				
	правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;	https://nokb-53.ru/patientam/pravila-vnutrennegorasporyadka.html	http://odk653.ru/informaciya-dlya-pacienta	http://novhosp.ru/?page_id=2319	https://kv653.ru/wp-content/uploads/2022/11/%D0%9F%D1%80%D0%80%D0%80%D0%82%D0%8B%D0%80%D0%80%D0%84%D0%80%D1%83%D1%82%D1%80%D0%85%D0%84%D0%80%D0%80%D0%80%D0%85%D0%83%D0%8E-%D1%80%D0%80%D1%81%D0%8F%D0%8E%D1%80%D1%8F%D0%84%D0%8A%D0%80.pdf	http://nkscp.ru/informaciya-naseleniyu.php	https://www.novonko.ru/pacient/prebyvanie-v-tipu/	http://infbol.ru/page10																				
	контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;	https://nokb-53.ru/kontaktj.html	http://odk653.ru/kontaktj	http://novhosp.ru/?page_id=2289	https://kv653.ru/contacts/	http://nkscp.ru/kontaktj.php	https://www.novonko.ru/contacts/departaments.php	http://infbol.ru/contacts																				
	график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;	https://nokb-53.ru/kontaktj.html	http://odk653.ru/kontaktj	http://novhosp.ru/?page_id=2964	https://kv653.ru/2021/04/25/zachchenko-sj/	http://nkscp.ru/grafik-priema-zvonkov-rukovodivitelem.php	https://www.novonko.ru/abou/ul/	http://infbol.ru/page31																				
	2	адреса и контактные телефоны 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	https://nokb-53.ru/kontaktj.html	http://odk653.ru/kontroliruyuschie-organy	http://novhosp.ru/?page_id=2289	https://kv653.ru/contacts/	http://nkscp.ru/organy-spolnitelnoy-vlasti-subekta-rt/	https://www.novonko.ru/abou/heads/		http://infbol.ru/page	https://www.novonko.ru/pacient/instal-acionnyipackage-5																	
												3	информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию	https://nokb-53.ru/kontaktj.html	http://odk653.ru/informaciya-o-strahovykh-med-organizatsiyah-oms	http://novhosp.ru/?page_id=2289	https://kv653.ru/contacts/	https://www.novonko.ru/pacient/insurance/	http://infbol.ru/page35									
																				4	информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	https://nokb-53.ru/patientam/prava-i-obyazannosti-grazhdan.html	http://odk653.ru/informaciya-dlya-pacienta	http://novhosp.ru/?page_id=2311	https://kv653.ru/patients-2/	http://nkscp.ru/normativny.php	https://www.novonko.ru/pacient/rights_and_obligations/	http://infbol.ru/page10
6	О видах медицинской помощи;	https://nokb-53.ru/dokumenty.html	http://odk653.ru/informaciya-dlya-pacienta	http://novhosp.ru/?page_id=2676	https://kv653.ru/	http://nkscp.ru/obucheniye.php	https://www.novonko.ru/foundations/	http://infbol.ru/page6	https://www.novonko.ru/pacient/instal-acionnyipackage-4																			
										7	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;	https://nokb-53.ru/dokumenty.html	http://odk653.ru/informaciya-dlya-pacienta	http://novhosp.ru/?page_id=2676	https://kv653.ru/documents/	http://nkscp.ru/normativny.php	https://www.novonko.ru/pacient/rights_and_obligations/	http://infbol.ru/page10										
																			8	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;	https://nokb-53.ru/dokumenty.html	http://odk653.ru/informaciya-dlya-pacienta	http://novhosp.ru/?page_id=2676	https://kv653.ru/documents/	http://nkscp.ru/normativny.php	https://www.novonko.ru/pacient/rights_and_obligations/	http://infbol.ru/page10	
																												9
10	О сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей приклеточное население;	https://nokb-53.ru/zapis-na-priem.html	http://odk653.ru/poryadok-raboty-kdc	http://novhosp.ru/?page_id=2952	http://nkscp.ru/informaciya-naseleniyu.php	https://www.novonko.ru/pacient/	http://infbol.ru/page10	https://www.novonko.ru/pacient/instal-acionnyipackage-3																				
									11	о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;	https://nokb-53.ru/patientam/pravila-podgotovki-k-diagnosticheskim-issledovaniyam.html	http://odk653.ru/informaciya-dlya-pacienta	http://novhosp.ru/?page_id=2332	http://nkscp.ru/informaciya-naseleniyu.php	https://www.novonko.ru/pacient/	http://infbol.ru/page40												
																	12	о правилах и сроках госпитализации;	https://nokb-53.ru/patientam/pravila-i-sroki-gospitalizatsii.html	http://odk653.ru/informaciya-dlya-pacienta	http://novhosp.ru/?page_id=2354	http://nkscp.ru/gospitalizatsiya.php	https://www.novonko.ru/pacient/	http://infbol.ru/page20				
																									13	о правилах предоставления платных медицинских услуг;	https://nokb-53.ru/platnye-uslugi.html	http://novhosp.ru/?page_id=2302

ИНФОРМАЦИЯ на САЙТЕ в соответствии с Приложением N 1 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. N 956н		1. ГОБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	2. ГОБУЗ «Областная детская клиническая больница»	3. ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войны»	4. ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	5. ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	6. ГОБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	7. ГОБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	8. ГОБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	9. ГОБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»
	о перечне оказываемых платных медицинских услуг;	https://nobl-53.ru/platnye-uslugi.html	https://view.officeapps.live.com/office/view.aspx?src=http%3A%2F%2Fodk653.ru%2Fpr%2Fepskurant_cen_na_platnye_meditsinskie_uslugi_na_2022_god.odx&wdOrigen=BROWSER	http://novhosp.ru/?page_id=2302	https://kvd53.ru/price/	http://nkscp.ru/preyskurant-cen.php	https://www.novonko.ru/pacient/platnye-meditsinskie-uslugi/	http://infbol.ru/patientam	http://kn-90aadya7aam9ctc.xn-p1a1/index.php/uslugi	
	о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);	https://nobl-53.ru/platnye-uslugi.html	https://view.officeapps.live.com/office/view.aspx?src=http%3A%2F%2Fodk653.ru%2Fpr%2Fepskurant_cen_na_platnye_meditsinskie_uslugi_na_2022_god.odx&wdOrigen=BROWSER	http://novhosp.ru/?page_id=2302	https://kvd53.ru/price/	http://nkscp.ru/preyskurant-cen.php	https://www.novonko.ru/pacient/platnye-meditsinskie-uslugi/	http://infbol.ru/patientam	http://kn-90aadya7aam9ctc.xn-p1a1/index.php/uslugi	
6	о медицинских работников медицинской организации, включая филиалы (при их наличии): фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;	https://nobl-53.ru/podrazdeleniya/otdeleniya/124-anesteziologiya-i-reanimatsiya.html	http://odk653.ru/hirurgichesk-oe-otdelenie	http://novhosp.ru/?page_id=2351	https://kvd53.ru/2021/04/25/egorova-ni/	http://nkscp.ru/pravila-zapisa-na-priem.php	https://www.novonko.ru/confere/djamedrab.php	http://infbol.ru/patientam	http://kn-90aadya7aam9ctc.xn-p1a1/doc/personal/Svedeniya%20o%20m%20-%20VRACH.pdf	
	сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);	https://nobl-53.ru/podrazdeleniya/otdeleniya/124-anesteziologiya-i-reanimatsiya.html	http://odk653.ru/hirurgichesk-oe-otdelenie	http://novhosp.ru/?page_id=2351	https://kvd53.ru/2021/04/25/egorova-ni/	http://nkscp.ru/pravila-zapisa-na-priem.php	https://www.novonko.ru/confere/djamedrab.php	http://infbol.ru/patientam	http://kn-90aadya7aam9ctc.xn-p1a1/doc/personal/Svedeniya%20o%20m%20-%20VRACH.pdf	
	сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);	https://nobl-53.ru/podrazdeleniya/otdeleniya/124-anesteziologiya-i-reanimatsiya.html	http://odk653.ru/hirurgichesk-oe-otdelenie	http://novhosp.ru/?page_id=2351	https://kvd53.ru/2021/04/25/egorova-ni/	http://nkscp.ru/pravila-zapisa-na-priem.php	https://www.novonko.ru/confere/djamedrab.php	http://infbol.ru/patientam	http://kn-90aadya7aam9ctc.xn-p1a1/doc/personal/Svedeniya%20o%20m%20-%20VRACH.pdf	
	график работы и часы приема медицинского работника	https://nobl-53.ru/raspisaniye-priemov-konsultatsiy-poliklinike.html	http://odk653.ru/raspisaniye_priemov_sposobov_gobuz_odk653_kdc.pdf	http://novhosp.ru/?page_id=2423	https://kvd53.ru/2021/04/25/egorova-ni/	http://nkscp.ru/priem-vracha-psihiatra.php	https://www.novonko.ru/contact/appointments.php	http://infbol.ru/patientam	http://kn-90aadya7aam9ctc.xn-p1a1/index.php/for-pacients/raspisaniye/rasp-poliklinike.html	
7	о вакантных должностях	https://nobl-53.ru/spetsialistam/vakanishti.html	http://odk653.ru/vakanishti	http://novhosp.ru/?page_id=2298	отсутствует	http://nkscp.ru/vakanishti.php	https://www.novonko.ru/about/jobs/	http://infbol.ru/page30	http://kn-90aadya7aam9ctc.xn-p1a1/index.php/about/vakanishti	
8	о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения	https://nobl-53.ru/patientam/pravila-obyazannosti-grazhdan.html	отсутствует	http://novhosp.ru/?page_id=3219	https://kvd53.ru/patients-2/	http://nkscp.ru/dokumenty.php	https://www.novonko.ru/pacient/lekarstvenno-obespechenie/	http://infbol.ru/page36	отсутствует	
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;	https://nobl-53.ru/patientam/pravila-obyazannosti-grazhdan.html	отсутствует	http://novhosp.ru/?page_id=3219	https://kvd53.ru/documenty/	http://nkscp.ru/dokumenty.php	отсутствует	http://infbol.ru/page36	отсутствует	
10	о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций	https://nobl-53.ru/patientam/pravila-obyazannosti-grazhdan.html	отсутствует	http://novhosp.ru/?page_id=3219	https://kvd53.ru/documenty/	http://nkscp.ru/dokumenty.php	отсутствует	http://infbol.ru/page36	отсутствует	
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	https://nobl-53.ru/patientam/pravila-obyazannosti-grazhdan.html	отсутствует	http://novhosp.ru/?page_id=3219	https://kvd53.ru/documenty/	http://nkscp.ru/dokumenty.php	отсутствует	http://infbol.ru/page36	http://kn-90aadya7aam9ctc.xn-p1a1/index.php/for-patients/dfo	
12	об отзывах потребителей услуг	отсутствует	http://odk653.ru/naborsocishny-uslug-dlya-grazhdan	http://novhosp.ru/?page_id=754	отсутствует	http://nkscp.ru/informaciya-naseleniyu.php	https://www.novonko.ru/nokod/index.php?phrase_id=3775	http://infbol.ru/page38	http://kn-90aadya7aam9ctc.xn-p1a1/index.php/vopros-otvet	
13	результаты "Независимой оценки качества условий оказания услуг"	https://nobl-53.ru/patientam/otsenki-kachestva-usloviy-okazaniya-uslug.html	отсутствует	http://novhosp.ru/?page_id=3312	отсутствует	http://nkscp.ru/informaciya-naseleniyu.php	отсутствует	отсутствует	отсутствует	
14	иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой является обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	https://nobl-53.ru/dokumenty.html	http://odk653.ru/informaciya-dlya-pacienta	http://novhosp.ru/?cat=26	https://kvd53.ru/documenty/	http://nkscp.ru/informaciya-naseleniyu.php	https://www.novonko.ru/about/	http://infbol.ru/page10	http://kn-90aadya7aam9ctc.xn-p1a1/index.php/for-pacients	
макс 34	Показатель выполнен,%	97%	85%	100%	90%	100%	88%	97%	83%	0%
	Количество исполненных требований всего требований	33	29	35	28	33	30	33	29	
	Каналы обратной связи на официальном сайте	34	34	35	31	33	34	34	35	
1	телефон;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	
2	электронная почта;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	
3	электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует	отсутствует	присутствует	присутствует	присутствует	
4	раздел «Часто задаваемые вопросы»;	отсутствует	отсутствует	http://novhosp.ru/?page_id=2660	отсутствует	отсутствует	https://www.novonko.ru/contact/faq.php	http://infbol.ru/page38	http://kn-90aadya7aam9ctc.xn-p1a1/index.php/vopros-otvet	
5	техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан	https://nobl-53.ru/patientam/otsenki-kachestva-usloviy-okazaniya-uslug.html	http://odk653.ru/novosti	https://anketa.roomindrav.ru/static/mojostank/3785	https://kvd53.ru/	http://nkscp.ru/	https://www.novonko.ru/	http://infbol.ru/page38	http://kn-90aadya7aam9ctc.xn-p1a1/	
	Показатель выполнен,%	80%	80%	100%	60%	60%	100%	100%	100%	0%
	Количество исполненных требований	4	4	5	3	3	5	5	5	0

Приложение 1 - Анализ информации на сайтах учреждений

ИНФОРМАЦИЯ на САЙТЕ
в соответствии с Приложением N 1
к приказу Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 30 декабря 2014 г. N 956н

10. ГОБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	11. ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»
---	--

1	полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;	https://kreteckaya.ru/svedeniya	https://novgorodrav.ru/
	дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);	https://kreteckaya.ru/svedeniya	https://novgorodrav.ru/dokumenty.html
	структура и органы управления;	https://kreteckaya.ru/strukture	https://novgorodrav.ru/telefonny-administracii-gobuz-gkb.html
	режим и график работы;	https://kreteckaya.ru/grafik	https://novgorodrav.ru/departments/poliklinika-1.html
	правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;	https://kreteckaya.ru/information	https://novgorodrav.ru/departments/poliklinika-1.html
	контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;	https://kreteckaya.ru/grafik	https://novgorodrav.ru/departments/poliklinika-1.html
2	адреса и контактные телефоны 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	https://kreteckaya.ru/strukture	https://novgorodrav.ru/oproekte-sozdanie-novoy-modeli-meditsinskoy-organizacii-okazyvayushchey-pervichnuyu-mediko.html
	информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию	https://kreteckaya.ru/strahovanie	https://novgorodrav.ru/oproekte-sozdanie-novoy-modeli-meditsinskoy-organizacii-okazyvayushchey-pervichnuyu-mediko.html
3	информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	https://kreteckaya.ru/information	https://novgorodrav.ru/oproekte-sozdanie-novoy-modeli-meditsinskoy-organizacii-okazyvayushchey-pervichnuyu-mediko.html
	о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);	https://kreteckaya.ru/dokumenty	https://novgorodrav.ru/licencie
5	о видах медицинской помощи;	https://kreteckaya.ru/information	https://novgorodrav.ru/services
	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;	https://kreteckaya.ru/information	https://view.officeapps.live.com/office/view.aspx?rc=https%3A%2F%2Fkreteckaya.ru%2Ffiles%2Fprogramma_a_22.doc&wdOrigin=BROWSELINK
	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;	https://kreteckaya.ru/information	https://view.officeapps.live.com/office/view.aspx?rc=https%3A%2F%2Fkreteckaya.ru%2Ffiles%2Fprogramma_a_22.doc&wdOrigin=BROWSELINK
	о показателях доступности и качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год;	https://kreteckaya.ru/information	https://view.officeapps.live.com/office/view.aspx?rc=https%3A%2F%2Fkreteckaya.ru%2Ffiles%2Fprogramma_a_22.doc&wdOrigin=BROWSELINK
	о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население;	https://kreteckaya.ru/information	https://novgorodrav.ru/besplatnaya-dispanserizatsiya.html
	о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;	https://kreteckaya.ru/information	https://view.officeapps.live.com/office/view.aspx?rc=https%3A%2F%2Fkreteckaya.ru%2Ffiles%2Fpriemnae%2Fpriemnae_oriyadok_863.doc&wdOrigin=BROWSELINK
	о правилах подготовки к диагностическим исследованиям;	https://kreteckaya.ru/information	https://view.officeapps.live.com/office/view.aspx?rc=https%3A%2F%2Fkreteckaya.ru%2Ffiles%2Fpriemnae%2Fpriemnae_oriyadok_863.doc&wdOrigin=BROWSELINK
	о правилах и сроках госпитализации;	https://kreteckaya.ru/information	https://view.officeapps.live.com/office/view.aspx?rc=https%3A%2F%2Fkreteckaya.ru%2Ffiles%2Fgospitalizatsiya.doc&wdOrigin=BROWSELINK
	о правилах предоставления платных медицинских услуг;	https://kreteckaya.ru/uslugi	https://novgorodrav.ru/paid-services

ИНФОРМАЦИЯ на САЙТЕ в соответствии с Приложением N 1 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. N 956н		10. ГОБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	11. ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»
	о перечне оказываемых платных медицинских услуг;	https://kreteckaya.ru/uslugi	https://novgorodrav.ru/paid-services
	о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);	https://kreteckaya.ru/uslugi	https://novgorodrav.ru/paid-services
6	о медицинских работников медицинской организации, включая филиалы (при их наличии): фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;	https://kreteckaya.ru/meda-b	https://view.officeapps.live.com/Op/View.aspx?rc=htps%3A%2F%2Fnovgorodrav.ru%2Ffiles%2Ffiles%2Fdetskaya_poli%2Fklinika_no1_vrachi.xls&wdOrigin=BWJMSUNUK
	сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация);	https://kreteckaya.ru/meda-b	https://view.officeapps.live.com/Op/View.aspx?rc=htps%3A%2F%2Fnovgorodrav.ru%2Ffiles%2Ffiles%2Fdetskaya_poli%2Fklinika_no1_vrachi.xls&wdOrigin=BWJMSUNUK
	сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия);	https://kreteckaya.ru/meda-b	https://view.officeapps.live.com/Op/View.aspx?rc=htps%3A%2F%2Fnovgorodrav.ru%2Ffiles%2Ffiles%2Fdetskaya_poli%2Fklinika_no1_vrachi.xls&wdOrigin=BWJMSUNUK
	график работы и часы приема медицинского работника	https://kreteckaya.ru/grafik	https://novgorodrav.ru/departments/detskaya-poliklinika-1.html
7	о вакантных должностях	https://kreteckaya.ru/vakansi	https://novgorodrav.ru/vacancy
8	о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения	https://kreteckaya.ru/information	https://novgorodrav.ru/
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;	отсутствует	https://novgorodrav.ru/
10	о перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций	отсутствует	https://novgorodrav.ru/
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	https://kreteckaya.ru/information	https://novgorodrav.ru/
12	об отзывах потребителей услуг	https://kreteckaya.ru/otziv	https://novgorodrav.ru/blagodarnost.html
13	результаты "Независимой оценки качества условий оказания услуг"	отсутствует	отсутствует
14	иная информация, которая размещается, публикуется по решению учредителя и (или) руководителя медицинской организации и (или) размещение, опубликование которой является обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.	https://kreteckaya.ru/information	https://novgorodrav.ru/
Показатель исполнен, %		91%	97%
маx 34			
Количество исполненных требований		32	34
всего требований		35	35
Каналы обратной связи на официальном сайте			
1	телефон;	присутствует	присутствует
2	электронная почта;	присутствует	присутствует
3	электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);	присутствует	присутствует
4	раздел «Часто задаваемые вопросы»;	https://kreteckaya.ru/gostevaya	https://novgorodrav.ru/faq
5	техническая возможность выражения получателем услуги мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан)	https://kreteckaya.ru/nok	https://novgorodrav.ru/
Показатель исполнен, %		100%	100%
Количество исполненных требований		5	5

Подготовлено ООО "МА "МЕДИА-ПОЛЮС"
Генеральный директор
Мезенцев Ф.В.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.1 Анализ информации на стендах (Амбулатория)

11. ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»

ИНФОРМАЦИЯ на территории

в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"

		3. ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	5. ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	амбулатория г. Великий Новгород, ул. Кочетова д. 31	амбулатория г. Великий Новгород, ул. Козмодемьянская д. 12 (Поликлиника №3)	амбулатория г. Великий Новгород, ул. Славная д. 45/24	амбулатория г. Великий Новгород, ул. Козмодемьянская д. 12 (травмпункт)	амбулатория г. Великий Новгород, ул. Т.Фрунзе-Оловянка д.17/3	амбулатория г. Великий Новгород, ул. Ломоносова д. 25	амбулатория г. Великий Новгород, ул. Германа д. 31
1	полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	структура и органы управления;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	режим и график работы;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
2	адреса и контактные телефоны 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	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
3	информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
4	о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	о видах медицинской помощи;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	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;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	о правилах предоставления платных медицинских услуг;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	о перечне оказываемых платных медицинских услуг;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
5	о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии): фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
6	график работы и часы приема медицинского работника	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	показатель исполнен, %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Количество исполненных требований		18	18	18	18	18	18	18	18	18
Всего показателей		18	18	18	18	18	18	18	18	18

11. ГОБУЗ «Центральная городская
клиническая больница»

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.2 Анализ информации на стендах (Стационар)

ИНФОРМАЦИЯ на территории
в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 4
октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил
предоставления медицинскими организациями
платных медицинских услуг"

		1. ГОБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	2. ГОБУЗ «Областная детская клиническая больница»	3. ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	4. ОАУЗ «Новгородский областной кожно- венерологический диспансер»	6. ГОБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	7. ГОБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	8. ГОБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	9. ГОБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	10. ГОБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	стационар г. Великий Новгород, ул. Яковлева д. 18	стационар г. Великий Новгород, ул. Зелинского д. 11
1	полное наименование, место нахождения, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии), почтовый адрес, схема проезда;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	дата государственной регистрации, сведения об учредителе (учредителях);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	структура и органы управления;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	режим и график работы;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	контактные телефоны, номера телефонов справочных служб, адреса электронной почты;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
2	график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	адреса и контактные телефоны 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	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
3	информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует	присутствует	присутствует	присутствует
4	информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
5	о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности (с приложением электронного образа документов);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	о видах медицинской помощи;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	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;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	о правилах предоставления платных медицинских услуг;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует	присутствует		присутствует	присутствует
	о перечне оказываемых платных медицинских услуг;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует	присутствует		присутствует	присутствует
6	о ценах (тарифах) на медицинские услуги (с приложением электронного образа документов);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует			присутствует	присутствует
	о медицинских работниках медицинской организации, включая филиалы (при их наличии): фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	график работы и часы приема медицинского работника	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	показатель исполнен, %	100%	100%	100%	100%	100%	78%	94%	100%	100%	100%	
	Количество исполненных требований	18	18	18	18	18	14	17	18	18	18	
	Всего показателей	18	18	18	18	18	18	18	15	18	18	

Подготовлено ООО "МА "МЕДИА-ПОЛЮС"

Генеральный директор

Мезенцев Ф.В.

Приложение 3 - Комфортности доступность для инвалидов

ИНФОРМАЦИЯ согласно Приложения к Приказу Минтруд РФ от 31.05.2018г.		1. ГОБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	2. ГОБУЗ «Областная детская клиническая больница»	3. ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»		4. ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	5. ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»
		стационар г. Великий Новгород, ул. Павла Левитта, д. 14	стационар г. Великий Новгород, ул. Державина д. 1	амбулатория г. Великий Новгород, ул. Павла Левитта д. 2	стационар г. Великий Новгород, ул. Павла Левитта д. 2	стационар г. Великий Новгород Б. Московская 67 стр 4	амбулатория Парковая ул., 13
2.1	1 наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	2 наличие и понятность навигации внутри организации;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	3 доступность питьевой воды;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	4 наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	5 санитарное состояние помещений организаций;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	6 транспортная доступность (возможность доехать до медицинской организации на общественном транспорте, наличие парковки)	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	7 обеспечение лечебноохранительного режима (1.Присутствуют свободные места ожидания, 2.Удовлетворительное состояние гардероба, 3. Присутствуют места для детских колясок (для детских)), если 2 и более есть, то 1 балл, в противном случае - 0 баллов	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	8 отсутствие очередей (Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов) медицинских работников	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	9 доступность записи на получения услуги (по телефону, на официальном сайте медицинской организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста медицинской организации и пр.).	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
3.1	1 оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	2 наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует
	3 наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	4 наличие сменных кресел-колясок;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует
	5 наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует	отсутствует
3.2	1 дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует
	2 дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	присутствует	отсутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует
	3 возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);	отсутствует	отсутствует	отсутствует	отсутствует	отсутствует	присутствует
	4 наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	https://nokb-53.ru/dokumenty.html	http://odkb53.ru/informaciya-dlya-pacienta?visual=special	http://novhosp.ru/?page_id=2660	http://novhosp.ru/?page_id=2660	https://kvd53.ru/	http://nkscp.ru/informaciya-naseleniyu.php
	5 помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	6 наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	присутствует	отсутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
п. 2.1 исполнено требований		9	9	9	9	9	9
п. 3.1 исполнено требований		5	5	5	5	4	2
п. 3.2 исполнено требований		5	3	5	5	5	4

ИНФОРМАЦИЯ согласно Приложения к Приказу Минтруд РФ от 31.05.2018г.		6. ГОБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	7. ГОБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	8. ГОБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	9. ГОБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	10. ГОБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»
		стационар г. Великий Новгород, ул. Ломоносова д. 27	стационар Великий Новгород, ул. Т. Фрунзе - Оловянка 21	стационар г. Боровичи, ул. 1 мая 2А	стационар Любытино, ул. Советов д. 143	стационар п. Крестцы, ул. Московская д. 1а
2.1	1 наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	2 наличие и понятность навигации внутри организации;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	3 доступность питьевой воды;	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует	присутствует
	4 наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	5 санитарное состояние помещений организаций;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	6 транспортная доступность (возможность доехать до медицинской организации на общественном транспорте, наличие парковки)	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	7 обеспечение лечебноохранительного режима (1.Присутствуют свободные места ожидания, 2.Удовлетворительное состояние гардероба, 3. Присутствуют места для детских колясок (для детских)), если 2 и более есть, то 1 балл, в противном случае - 0 баллов	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	8 отсутствие очередей (Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов) медицинских работников	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	9 доступность записи на получения услуги (по телефону, на официальном сайте медицинской организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста медицинской организации и пр.).	присутствует	отсутствует	присутствует	присутствует	присутствует
3.1	1 оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	2 наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует
	3 наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	4 наличие сменных кресел-колясок;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	5 наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	присутствует	отсутствует	присутствует	присутствует	отсутствует
3.2	1 дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	присутствует	отсутствует	присутствует	присутствует	отсутствует
	2 дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует
	3 возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	присутствует	отсутствует	отсутствует	отсутствует	отсутствует
	4 наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	https://www.novonko.ru/about/	http://infbol.ru/page10	http://xn--90aadya7aamd9ct.xn--p1ai/?template=accessibility	нет сайта	https://kreteckaya.ru/information?semblind=1
	5 помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	6 наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	присутствует	отсутствует	отсутствует	присутствует	присутствует
п. 2.1 исполнено требований		9	8	9	8	9
п. 3.1 исполнено требований		5	4	5	5	3
п. 3.2 исполнено требований		6	3	4	5	3

ИНФОРМАЦИЯ согласно Приложению к Приказу Минтруд РФ от 31.05.2018г.		11. ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»									
		амбулатория г. Великий Новгород, ул. Кочетова д. 31	амбулатория г. Великий Новгород, ул. Козьмодемьянская д. 12 (Поликлиника №3)	амбулатория г. Великий Новгород, ул. Славная д. 45/24	амбулатория г. Великий Новгород, ул. Козьмодемьянская д. 12 (травмпункт)	амбулатория г. Великий Новгород, ул. Т.Фрунзе-Оловянка д.17/3	амбулатория г. Великий Новгород, ул. Ломоносова д. 25	амбулатория г. Великий Новгород, ул. Германа д. 31	стационар г. Великий Новгород, ул. Яковлева д. 18	стационар г. Великий Новгород, ул. Зелинского д. 11	
2.1	1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	2	наличие и понятность навигации внутри организации;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	3	доступность питьевой воды;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	5	санитарное состояние помещений организаций;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	6	транспортная доступность (возможность доехать до медицинской организации на общественном транспорте, наличие парковки)	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	7	обеспечение лечебноохранительного режима (1.Присутствуют свободные места ожидания, 2.Удовлетворительное состояние гардероба, 3. Присутствуют места для детских колясок (для детских)), если 2 и более есть, то 1 балл, в противном случае - 0 баллов	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	8	отсутствие очередей (Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов) медицинских работников	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	9	доступность записи на получения услуги (по телефону, на официальном сайте медицинской организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста медицинской организации и пр.).	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
3.1	1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	4	наличие сменных кресел-колясок;	отсутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует	присутствует	отсутствует	присутствует	присутствует
	5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	присутствует	присутствует	отсутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует
3.2	1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	отсутствует	отсутствует
	3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	отсутствует	отсутствует	отсутствует	отсутствует	отсутствует	отсутствует	отсутствует	отсутствует	отсутствует
	4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	https://novgorzdrav.ru/?theme=poor	https://novgorzdrav.ru/?theme=poor	https://novgorzdrav.ru/?theme=poor	https://novgorzdrav.ru/?theme=poor	https://novgorzdrav.ru/?theme=poor	https://novgorzdrav.ru/?theme=poor	https://novgorzdrav.ru/?theme=poor	https://novgorzdrav.ru/?theme=poor	https://novgorzdrav.ru/?theme=poor
	5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
	6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует	присутствует
п. 2.1 исполнено требований		9	9	9	9	9	9	9	9	9	
п. 3.1 исполнено требований		4	5	4	5	4	5	4	5	4	
п. 3.2 исполнено требований		5	5	5	5	5	5	5	4	4	

Подготовлено ООО "МА "МЕДИА-ПОЛЮС"

Генеральный директор

Мезенцев Ф.В.

**Приложение 4 к Отчёту по результатам оказания услуги
по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг медицинскими
организациями Новгородской области
(СТАЦИОНАРНЫЕ ОТДЕЛЕНИЯ)**

Наименование медицинской организации		1. Открытость и доступность информации об организации культуры			
		1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах	1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	ИТОГО
		30	30	40	100,0
1	ГБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	30,0	30,0	40,0	100,0
2	ГБУЗ «Областная детская клиническая больница»	27,8	30,0	36,8	94,5
3	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	30,0	30,0	35,5	95,5
4	ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	28,7	27,0	40,0	95,7
5	ГБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	28,2	30,0	40,0	98,2
6	ГБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	29,6	30,0	35,1	94,7
7	ГБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	24,0	30,0	40,0	94,0
8	ГБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	14,1	0,0	40,0	54,1
9	ГБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	28,6	30,0	30,9	89,6
10	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	29,6	30,0	38,7	98,2

Наименование медицинской организации		2. Комфортность условий предоставления услуг			
		2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.2 Время ожидания предоставления услуги	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг	ИТОГО
		30	40	30	100,0
1	ГБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	30,0	40,0	30,0	100,0
2	ГБУЗ «Областная детская клиническая больница»	30,0	37,0	27,0	94,0
3	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	30,0	39,2	29,0	98,2
4	ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	30,0	40,0	29,0	99,0
5	ГБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	30,0	37,0	29,0	96,0
6	ГБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	30,0	38,4	23,0	91,4
7	ГБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	30,0	38,8	29,0	97,8
8	ГБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	30,0	40,0	30,0	100,0
9	ГБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	30,0	34,8	11,0	75,8
10	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	30,0	39,6	30,0	99,6

3. Доступность услуг для инвалидов

	Наименование медицинской организации	3. Доступность услуг для инвалидов			ИТОГО
		3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	
		30	40	30	100,0
1	ГБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	30,0	40,0	30,0	100,0
2	ГБУЗ «Областная детская клиническая больница»	30,0	24,0	30,0	84,0
3	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	30,0	40,0	27,0	97,0
4	ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	24,0	40,0	30,0	94,0
5	ГБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	30,0	40,0	30,0	100,0
6	ГБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	24,0	24,0	30,0	78,0
7	ГБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	30,0	32,0	30,0	92,0
8	ГБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	30,0	40,0	30,0	100,0
9	ГБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	18,0	24,0	30,0	72,0
10	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	24,0	32,0	30,0	86,0

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

	Наименование медицинской организации	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			ИТОГО
		4.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	
		40	40	20	100,0
1	ГБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	40,0	40,0	19,1	99,1
2	ГБУЗ «Областная детская клиническая больница»	38,7	38,7	20,0	97,3
3	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	38,7	40,0	20,0	98,7
4	ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	40,0	40,0	20,0	100,0
5	ГБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	40,0	40,0	20,0	100,0
6	ГБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	30,7	30,7	20,0	81,3
7	ГБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	40,0	40,0	20,0	100,0
8	ГБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	40,0	40,0	20,0	100,0
9	ГБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	20,0	25,3	15,0	60,3
10	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	40,0	39,3	20,0	99,3

5. Удовлетворённость условиями оказания услуг

Наименование медицинской организации		5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2 Доля получателей услуг удовлетворённых организационными условиями оказания услуг (навигацией)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	ИТОГО
		30	20	50	100,0
1	ГБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	30,0	20,0	50,0	100,0
2	ГБУЗ «Областная детская клиническая больница»	29,0	18,7	50,0	97,7
3	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	29,0	18,7	48,3	96,0
4	ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	30,0	20,0	50,0	100,0
5	ГБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	29,0	19,3	48,3	96,7
6	ГБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	21,0	12,0	41,7	74,7
7	ГБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	28,0	19,3	50,0	97,3
8	ГБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	29,0	20,0	50,0	99,0
9	ГБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	9,0	13,3	18,3	40,7
10	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	30,0	18,0	49,2	97,2

Наименование медицинской организации		СР рейтинг Независимая оценка условий
		100
1	ГБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	99,8
2	ГБУЗ «Областная детская клиническая больница»	93,5
3	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	97,1
4	ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	97,7
5	ГБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	98,2
6	ГБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	84,0
7	ГБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	96,2
8	ГБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	90,6
9	ГБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	67,7
10	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	96,1

Подготовлено ООО "МА "МЕДИА-ПОЛЮС"
Генеральный директор
Мезенцев Ф.В.

Приложение 5 к Отчёту по результатам оказания услуги
по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями
Новгородской области
(СТАЦИОНАРНЫЕ ОТДЕЛЕНИЯ)

	Наименование медицинской организации	ВСЕГО ОПРОШЕНО	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	
			0-10	0-10	0-4	опрощено, чел	удовлетворено, чел	опрощено, чел	удовлетворено, чел
1	ГБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	30	10,0	10,0	4	24	24	10	10
2	ГБУЗ «Областная детская клиническая больница»	30	10,0	8,5	4	20	19	18	16
3	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	30	10,0	10,0	4	24	22	7	6
4	ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	30	10,0	9,1	3	30	30	15	15
5	ГБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	30	10,0	8,8	4	19	19	7	7
6	ГБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	30	10,0	9,7	4	14	12	10	9
7	ГБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	30	7,8	8,2	4	25	25	4	4
8	ГБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	30	9,4	0,0	0	24	24	4	4
9	ГБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	30	10,0	9,1	4	17	11	10	9
10	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	60	10,0	9,7	4	33	33	30	28

	Наименование медицинской организации	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	2.2.2. Своевременность предоставления услуги		2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	
		0-5	0-100	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел
1	ГБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	5	100	15	15	30	30
2	ГБУЗ «Областная детская клиническая больница»	5	90	21	20	30	27
3	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	5	96	30	30	30	29
4	ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	5	100	30	30	30	29
5	ГБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	5	92	28	26	30	29
6	ГБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	5	92	5	5	30	23
7	ГБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	5	100	17	16	30	29
8	ГБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	5	100	23	23	30	30
9	ГБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	5	86	17	15	30	11
10	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	5	98	40	40	60	60

	Наименование медицинской организации	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия				
		0-5	0-5	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел
1	ГБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	5	5	3	3	30	30	30	30	23	22
2	ГБУЗ «Областная детская клиническая больница»	5	3	2	2	30	29	30	29	19	19
3	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	5	5	10	9	30	29	30	30	24	24
4	ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	4	5	1	1	30	30	30	30	29	29
5	ГБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	5	5	10	10	30	30	30	30	23	23
6	ГБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	4	3	2	2	30	23	30	23	13	13
7	ГБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	5	4	1	1	30	30	30	30	17	17
8	ГБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	5	5	1	1	30	30	30	30	13	13
9	ГБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	3	3	1	1	30	15	30	19	16	12
10	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	4	4	11	11	60	60	60	59	47	47

	Наименование медицинской организации	5.1.1.Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		5.2.1.Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (навигацией)		5.3.1.Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел
1	ГБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	30	30	30	30	30	30
2	ГБУЗ «Областная детская клиническая больница»	30	29	30	28	30	30
3	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	30	29	30	28	30	29
4	ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	30	30	30	30	30	30
5	ГБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	30	29	30	29	30	29
6	ГБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	30	21	30	18	30	25
7	ГБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	30	28	30	29	30	30
8	ГБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	30	29	30	30	30	30
9	ГБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	30	9	30	20	30	11
10	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	60	60	60	54	60	59

Подготовлено ООО "МА "МЕДИА-ПОЛЮС"
 Генеральный директор
 Мезенцев Ф.В.

Приложение 6 к Отчёту по результатам оказания услуги
по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями
Новгородской области
(АМБУЛАТОРИЯ)

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Наименование медицинской организации	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах	1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	ИТОГО
	30	30	40	
1 ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	30,0	30,0	39,1	99,1
2 ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	28,5	27,0	40,0	95,5
3 ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	29,6	30,0	38,6	98,1

2. Комфортность условий предоставления услуг

Наименование медицинской организации	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.2 Время ожидания предоставления услуги	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг	ИТОГО
	30	40	30	
1 ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	30,0	38,7	30,0	98,7
2 ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	30,0	40,0	30,0	100,0
3 ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	30,0	37,2	29,1	96,4

3. Доступность услуг для инвалидов

Наименование медицинской организации	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	ИТОГО
	30	40	30	
1 ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	30,0	40,0	30,0	100,0
2 ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	12,0	32,0	30,0	74,0
3 ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	24,0	40,0	30,0	94,0

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Наименование медицинской организации	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	ИТОГО
	40	40	20	
1 ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	40,0	40,0	20,0	100,0
2 ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	40,0	40,0	20,0	100,0
3 ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	39,7	39,6	19,9	99,2

5. Удовлетворённость условиями оказания услуг

	Наименование медицинской организации	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2 Доля получателей услуг удовлетворённых организационными условиями оказания услуг (навигацией)	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	ИТОГО
		30	20	50	100,0
1	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	29,0	19,3	50,0	98,3
2	ГБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	30,0	19,3	50,0	99,3
3	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	29,0	19,3	49,5	97,9

	Наименование медицинской организации	СР рейтинг Независимая оценка условий
		100
1	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	99,2
2	ГБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	93,8
3	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	97,1

Подготовлено ООО "МА "МЕДИА-ПОЛЮС"
 Генеральный директор
 Мезенцев Ф.В.

Приложение 7 к Отчёту по результатам оказания услуги
 по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями
 Новгородской области
 (АМБУЛАТОРИЯ)

	Наименование медицинской организации	ВСЕГО ОПРОШЕНО	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы		1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	
						опрощено, чел	удовлетворено, чел	опрощено, чел	удовлетворено, чел
			0-10	0-10	0-4				
1	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	30	10,0	10,0	4	23	22	14	14
2	ГБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	30	10,0	9,0	3	24	24	12	12
3	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	210	10,0	9,7	4	151	146	135	130

	Наименование медицинской организации	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги	2.2.2. Своевременность предоставления услуги		2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	
		0-5	0-100	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел
1	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	5	95	30	30	30	30
2	ГБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	5	100	30	30	30	30
3	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	5	89	210	204	210	204

1

2

3

Наименование медицинской организации	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов		4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги		4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги		4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
			0-5	0-5	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел
ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	5	5	4	4	29	29	30	30	23	23
ГБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	2	4	1	1	27	27	30	30	13	13
ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	4	5	17	17	122	121	210	208	142	141

1

2

3

Наименование медицинской организации	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг (навигацией)		5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел	опрошено, чел	удовлетворено, чел
ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	30	29	30	29	30	30
ГБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	30	30	30	29	30	30
ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	210	203	210	203	210	208

Подготовлено ООО "МА "МЕДИА-ПОЛЮС"

Генеральный директор

Мезенцев Ф.В.

Приложение 8 к Отчёту по результатам оказания услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями Новгородской области (СТАЦИОНАРНЫЕ ОТДЕЛЕНИЯ) РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА АНКЕТЫ

29 дней (30) - нормативный срок

Наименование медицинской организации	1. Госпитализация была?		1.1. Сколько времени Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию?						1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?	2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении?			3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении?			4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?		4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?		
	плановая	экстренная	менее 15 календарных дней	15 календарных дней	27 календарных дней	28 календарных дней	29 календарных дней	30 календарных дней и более	да	да	нет	затруднились с ответом	да	нет	затруднились с ответом	да	нет	затруднились с ответом		
1 ГОБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	50%	50%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	97%	0%	3%	100%	0%	0%	10%	100%	0%	0%	
2 ГОБУЗ «Областная детская клиническая больница»	70%	30%	76%	19%	5%	0%	0%	0%	95%	90%	7%	3%	97%	3%	0%	7%	100%	0%	0%	
3 ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войны»	100%	0%	90%	10%	0%	0%	0%	0%	100%	93%	0%	7%	97%	0%	3%	33%	90%	0%	10%	
4 ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	3%	100%	0%	20%	
5 ГОБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	93%	7%	86%	11%	0%	0%	0%	4%	93%	97%	0%	3%	100%	0%	0%	33%	100%	0%	0%	
6 ГОБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	17%	83%	80%	20%	0%	0%	0%	0%	100%	70%	17%	13%	77%	17%	7%	7%	100%	0%	0%	
7 ГОБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	57%	43%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	94%	97%	0%	3%	100%	0%	0%	3%	100%	0%	0%	
8 ГОБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	77%	23%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	3%	100%	0%	0%	
9 ГОБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	57%	43%	82%	6%	0%	0%	0%	12%	88%	47%	40%	13%	50%	37%	13%	3%	100%	0%	0%	
10 ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	67%	33%	95%	5%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	18%	100%	0%	0%	

Наименование медицинской организации	5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?			5.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?			6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?			6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?			7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?			8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)?		
	да	нет	затруднились с ответом	да	нет	затруднились с ответом	да	нет	затруднились с ответом	да	нет	затруднились с ответом	да	нет	затруднились с ответом	да	нет	затруднились с ответом
1 ГОБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	80%	20%	0%	100%	0%	0%	33%	67%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
2 ГОБУЗ «Областная детская клиническая больница»	67%	33%	0%	95%	0%	5%	60%	40%	0%	89%	0%	11%	90%	0%	10%	97%	0%	3%
3 ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войны»	80%	20%	0%	92%	0%	8%	23%	77%	0%	86%	0%	14%	97%	0%	3%	100%	0%	0%
4 ОАУЗ «Новгородский областной кожно-венерологический диспансер»	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	97%	0%	3%	100%	0%	0%
5 ГОБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	63%	37%	0%	100%	0%	0%	23%	77%	0%	100%	0%	0%	97%	0%	3%	100%	0%	0%
6 ГОБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	47%	53%	0%	86%	7%	7%	33%	67%	0%	90%	0%	10%	77%	23%	0%	77%	13%	10%
7 ГОБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	83%	17%	0%	100%	0%	0%	13%	87%	0%	100%	0%	0%	97%	0%	3%	100%	0%	0%
8 ГОБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	80%	20%	0%	100%	0%	0%	13%	87%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%
9 ГОБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	57%	43%	0%	65%	24%	12%	33%	67%	0%	90%	10%	0%	37%	47%	17%	63%	27%	10%
10 ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	55%	45%	0%	100%	0%	0%	50%	50%	0%	93%	0%	7%	100%	0%	0%	98%	0%	2%

Наименование медицинской организации	9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?			10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации ?			11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?			12. Вы используете дистанционные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (по телефону, электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы)?	14.1 Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?		
	да	нет	затруднились с ответом	да	нет	затруднились с ответом	да	нет	затруднились с ответом	да	нет	затруднились с ответом	
1 ГОБУЗ «Новгородская областная клиническая больница»	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	77%	96%	0%	4%
2 ГОБУЗ «Областная детская клиническая больница»	97%	0%	3%	93%	7%	0%	100%	0%	0%	63%	100%	0%	0%
3 ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	97%	0%	3%	93%	3%	3%	97%	0%	3%	80%	100%	0%	0%
4 ОАУЗ «Новгородский областной коминеврологический диспансер»	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	97%	100%	0%	0%
5 ГОБУЗ «Областной клинический онкологический диспансер»	97%	0%	3%	97%	0%	3%	97%	0%	3%	77%	100%	0%	0%
6 ГОБУЗ «Новгородская областная инфекционная больница»	70%	10%	20%	60%	17%	23%	83%	13%	3%	43%	100%	0%	0%
7 ГОБУЗ «Боровичская центральная районная больница»	93%	0%	7%	97%	0%	3%	100%	0%	0%	57%	100%	0%	0%
8 ГОБУЗ «Зарубинская центральная районная больница»	97%	0%	3%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	43%	100%	0%	0%
9 ГОБУЗ «Крестецкая центральная районная больница»	30%	47%	23%	67%	13%	20%	37%	43%	20%	53%	75%	25%	0%
10 ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	100%	0%	0%	90%	2%	8%	98%	2%	0%	78%	100%	0%	0%

Подготовлено ООО "МА "МЕДИ-ПОЛЮС"
 Генеральный директор
 Мезенцев Ф.В.

Приложение 9 к Отчёту по результатам оказания услуги
 по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг медицинскими
 организациями Новгородской области
 (АМБУЛАТОРНЫЕ ОТДЕЛЕНИЯ) РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА АНКЕТЫ

14 дней норматив

24 часа нормативный срок

Наименование медицинской организации	1. Вы обратились в медицинскую организацию?					2а. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило? (специалист)						2. Время ожидания приема врача общей практики, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило?						3. Вы записались на прием к врачу при первом обращении в медицинскую организацию?
	к врачу-терапевту участковому	к врачу-педиатру участковому	к врачу общей практики (семейному врачу)	к врачу-специалисту (кардиолог, невролог, офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие)	иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.)	менее 7 календарных дней	7 календарных дней	10 календарных дней	12 календарных дней	13 календарных дней	14 календарных дней и более	менее 1 часа	3 часа	6 часов	8 часов	12 часов	24 часа и более	да
1 ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	14	0	1	14	1	15	0	0	0	0	0	13	1	0	0	0	1	29
2 ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	0	0	0	13	17	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
3 ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	56	45	4	90	15	75	13	8	5	1	0	93	11	0	0	0	0	203

Наименование медицинской организации	3.1. Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?					3.1.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?			4. Врач принял Вас в установленное по записи время?	5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)?		6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?		6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации?			7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?
	при обращении в регистратуру	по телефону Единого колл-центра	по телефону медицинской организации	через официальный сайт медицинской организации	через Единый портал государственных услуг	да	нет	затруднились с ответом	да	да	нет	затруднились с ответом	да	да	нет	затруднились с ответом	да
1 ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	13	3	13	0	0	29	0	0	30	30	0	0	23	22	0	1	14
2 ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	25	1	1	0	3	27	0	0	30	30	0	0	24	24	0	0	12
3 ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	31	66	25	11	41	121	0	1	205	208	0	2	151	146	2	3	135

Наименование медицинской организации	7.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?			8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации?			9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?	9.4. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?			10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?	10.1. Вам назначались:		
	да	нет	затруднились с ответом	да	нет	затруднились с ответом	да	да	нет	затруднились с ответом	да	лабораторные исследования	инструментальные исследования (ЭКГ, Рентген, УЗИ, др.)	компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография
1 ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	14	0	0	30	0	0	4	4	0	0	21	14	18	3
2 ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	12	0	0	30	0	0	1	1	0	0	4	1	4	1
3 ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	130	2	3	204	4	2	17	17	0	0	168	117	97	13

Наименование медицинской организации	10.2. Вы ожидали проведения лабораторного исследования:						10.3. Исследование выполнено во время, установленное по записи?	10.4. Вы ожидали проведения инструментального исследования:						10.5. Исследование выполнено во время, установленное по
	менее 7 календарных дней	7 календарных дней	10 календарных дней	12 календарных дней	13 календарных дней	14 календарных дней и более	да	менее 7 календарных дней	7 календарных дней	10 календарных дней	12 календарных дней	13 календарных дней	14 календарных дней и более	да
1 ГОБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	14	0	0	0	0	0	14	18	0	0	0	0	0	17
2 ГОБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	1	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	4
3 ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	109	3	2	1	0	2	114	74	10	6	3	1	3	96

	Наименование медицинской организации	10.6. Вы ожидали проведения исследования (компьютерная томография и т.п.):						10.7.	11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи?			12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)?			13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации?			14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией ?
		менее 15 календарных дней	15 календарных дней	27 календарных дней	28 календарных дней	29 календарных дней	30 календарных дней и более	да	да	нет	затруднились с ответом	да	нет	затруднились с ответом	да	нет	затруднились с ответом	да
1	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	3	0	0	0	0	0	3	29	0	1	29	0	0	30	0	0	23
2	ГБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	1	0	0	0	0	0	1	30	0	0	29	0	1	30	0	0	13
3	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	10	3	0	0	0	0	13	203	2	5	203	2	0	208	2	0	142

	Наименование медицинской организации	14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?		
		да	нет	затруднились с ответом
1	ГБУЗ «Клинический госпиталь ветеранов войн»	23	0	0
2	ГБУЗ «Новгородский клинический специализированный центр психиатрии»	13	0	0
3	ГБУЗ «Центральная городская клиническая больница»	141	2	0