

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, проведенной в 2018 г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Саратовский государственный медицинский университет имени В.И. Разумовского» Министерства здравоохранения Российской Федерации

	Итоговый результат по условиям оказания (в %)	83
	Количество анкет	762
1	Открытость и доступность информации об организации (в %)	64
1.1	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещениях медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	16
1.2	Обеспечение на официальном сайте МО наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателем услуг: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	9
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской ВО организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
2	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской помощи (в %)	94
2.1	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг: - обеспечение лечебно-охранительного режима; - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по — телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию); - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды; - санитарное состояние	30
2.2	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)	36

2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей слуг)	28
3	Доступность услуг для инвалидов (в %)	62
3.1	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	18
3.2	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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 медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации; - наличие возможности оказания первичной — медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дом	16
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей слуг — инвалидов)	28
4	Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации (в %)	98
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных)	40
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное — оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных — доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм	20

	взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы))(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
5	Удовлетворенность условиями оказания услуг (в %)	95
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	18
5.3	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49