

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ



Подготовлено для Министерства здравоохранения
Кабардино-Балкарской Республики

Нальчик 2023

Комплексное исследование. Методология.

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями КБР проводилась с 1 августа по 1 декабря 2023 г.



Анализ информационных сайтов



Наблюдение



Контрольная закупка



Анализ статистических данных



Опрос получателей услуг

Критерии оценки. Максимальные баллы по блокам критериев – 100 баллов



«Открытость и доступность информации об организации»;



«Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»;



«Доступность услуг для инвалидов»;



«Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»;



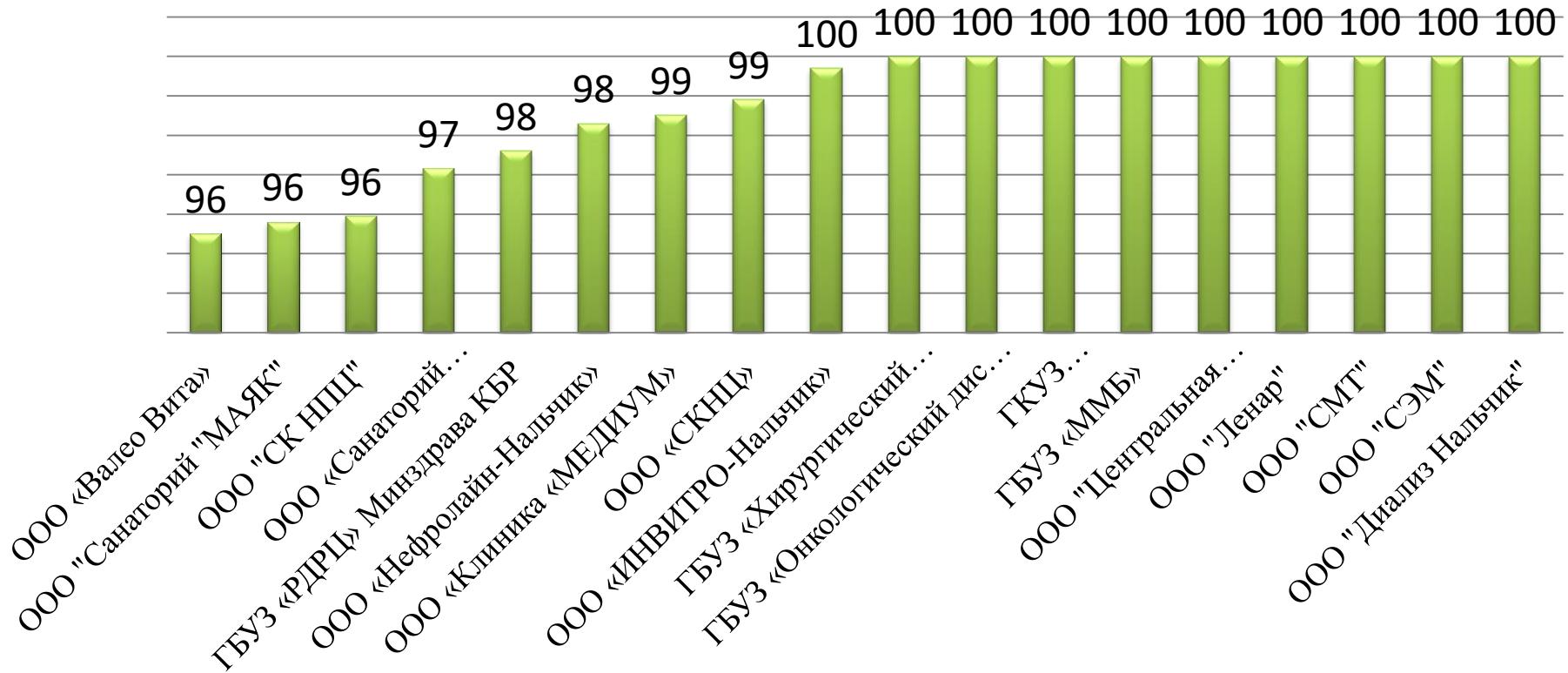
«Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Перечень организаций принялших участие в независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья на территории Кабардино-Балкарской республики

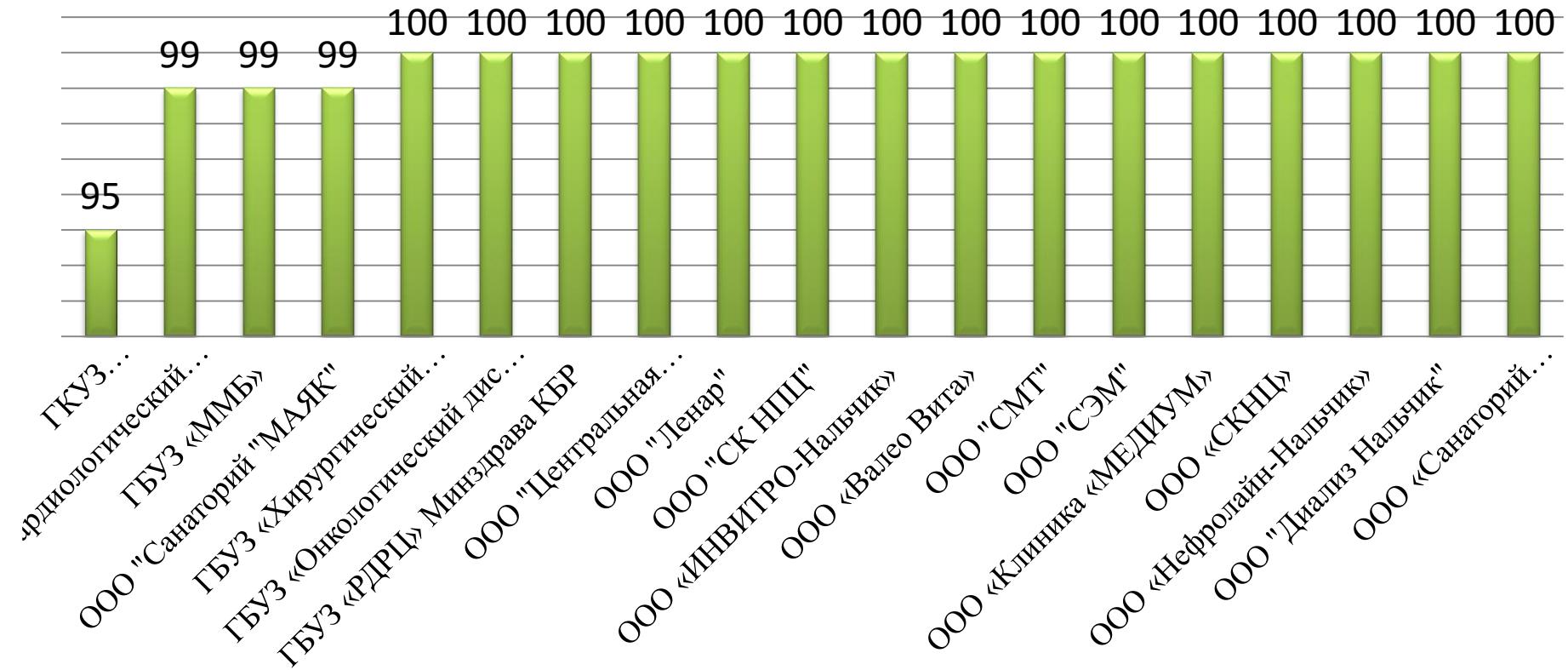
Наименование медицинской организации	Амбулаторные условия	Стационарные условия
ГБУЗ «Хирургический центр» Минздрава КБР»	350	350
ГБУЗ «Онкологический диспансер» Минздрава КБР	644	213-
ГБУЗ «Кардиологический диспансер» Минздрава КБР	240	360
ГКУЗ "Психоневрологический диспансер" Минздрава КБР	448	232
ГБУЗ «РДРЦ» Минздрава КБР	113	600
ГБУЗ «ММБ»	366	234
ООО "Центральная поликлиника"	789	-
ООО "Ленар"	754	-
ООО "СК НПЦ"	-	600
ООО «ИНВИТРО-Нальчик»	703	-
ООО «Валео Вита»	647	-
ООО "СМТ"	443	207
ООО "СЭМ"	689	-
ООО «Клиника «МЕДИУМ»	678	-
ООО «СКНЦ»	-	176
ООО «Нефролайн-Нальчик»		118
ООО "Диализ Нальчик"		106
ООО "Санаторий "МАЯК"		600
ООО «Санаторий "ДОЛИНСК"		648

В опросе приняло участие 10400 получателей услуг в сфере охраны здоровья медицинских организаций.

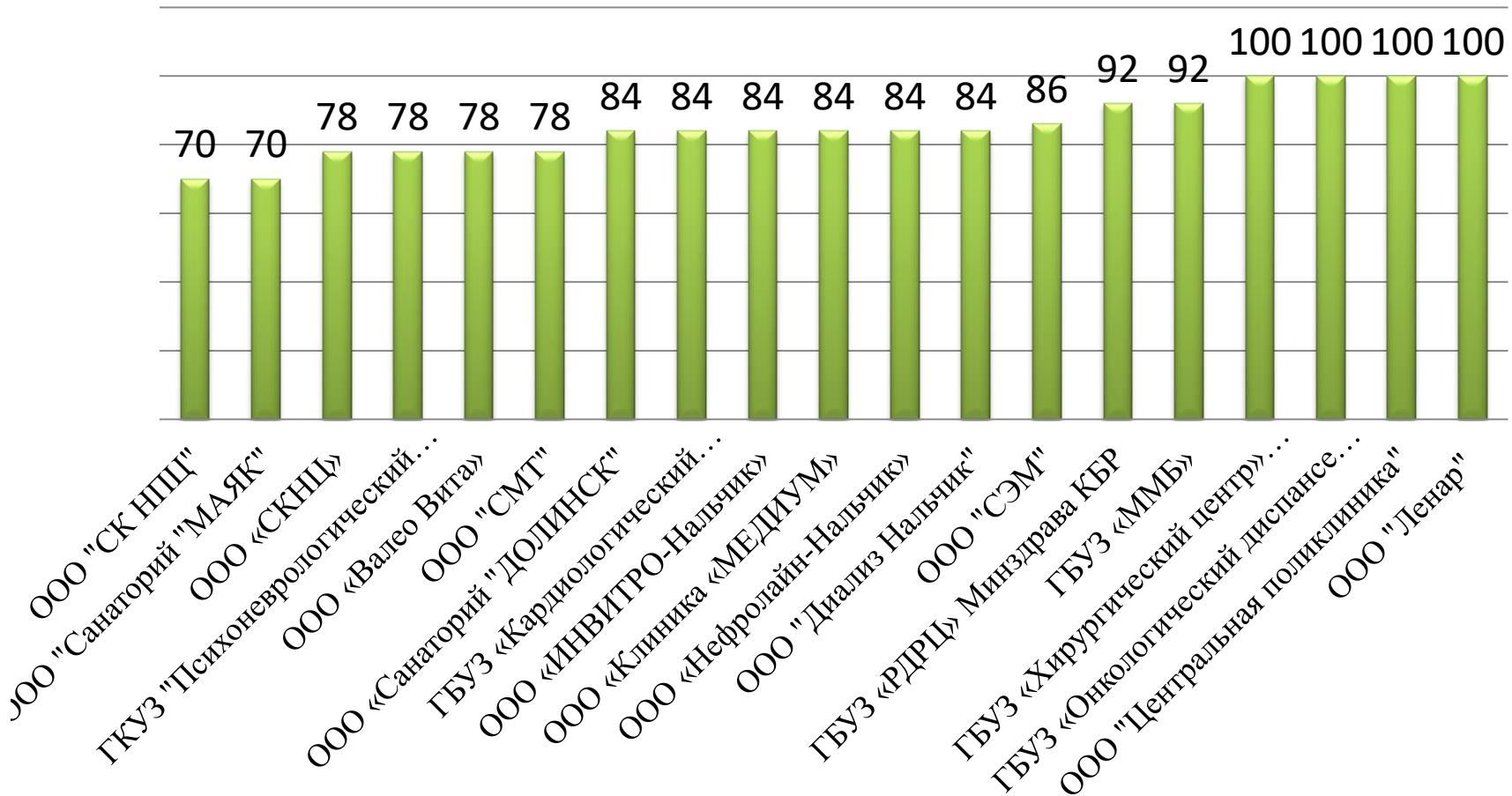
Интегральный показатель по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»



Интегральный показатель по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе своевременность предоставления услуг»



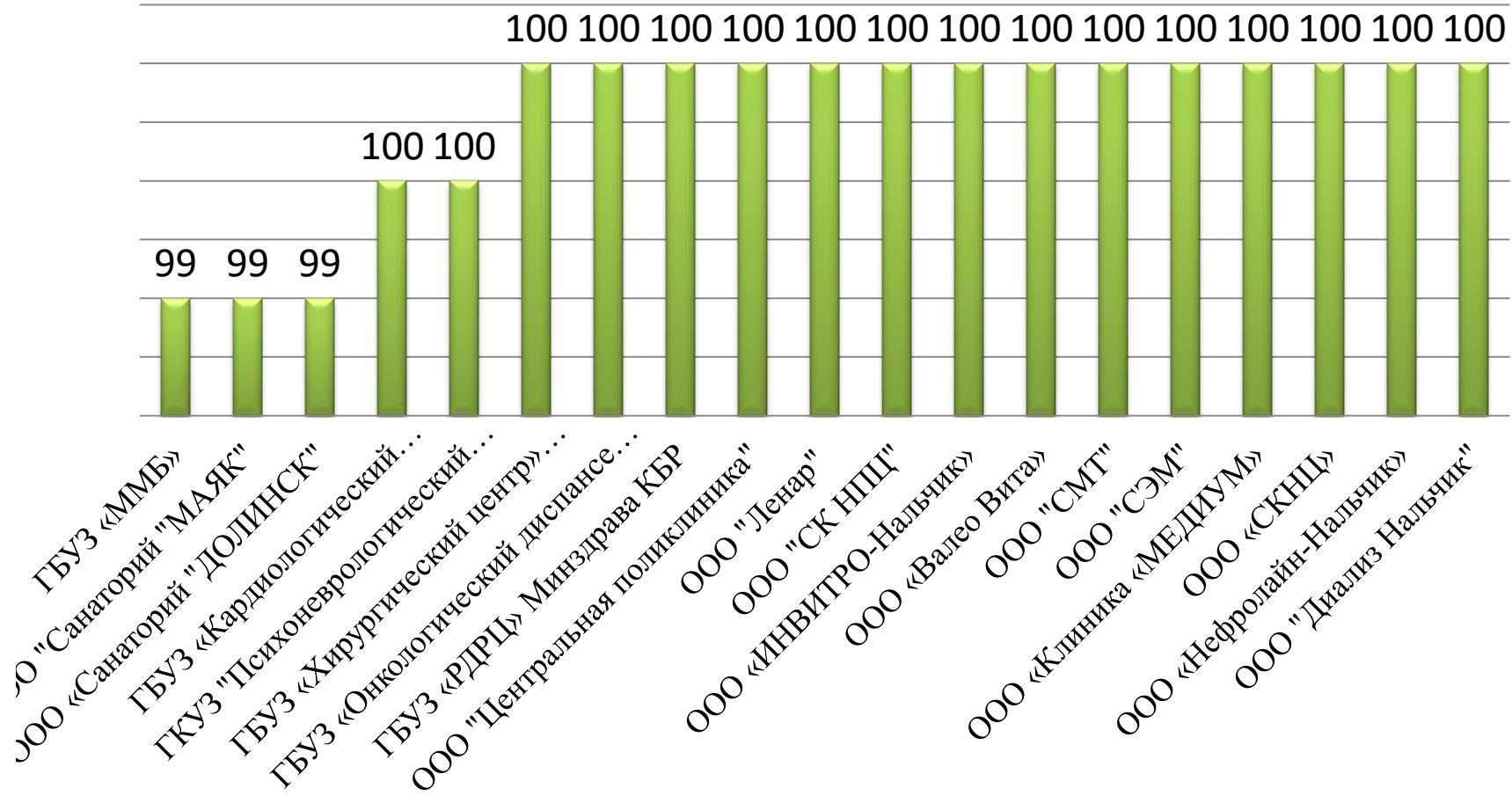
Интегральное значение по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (Оценки ниже максимума обусловлены состоянием материально-технической базы).



Интегральное значение по критерию 4

«Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций»

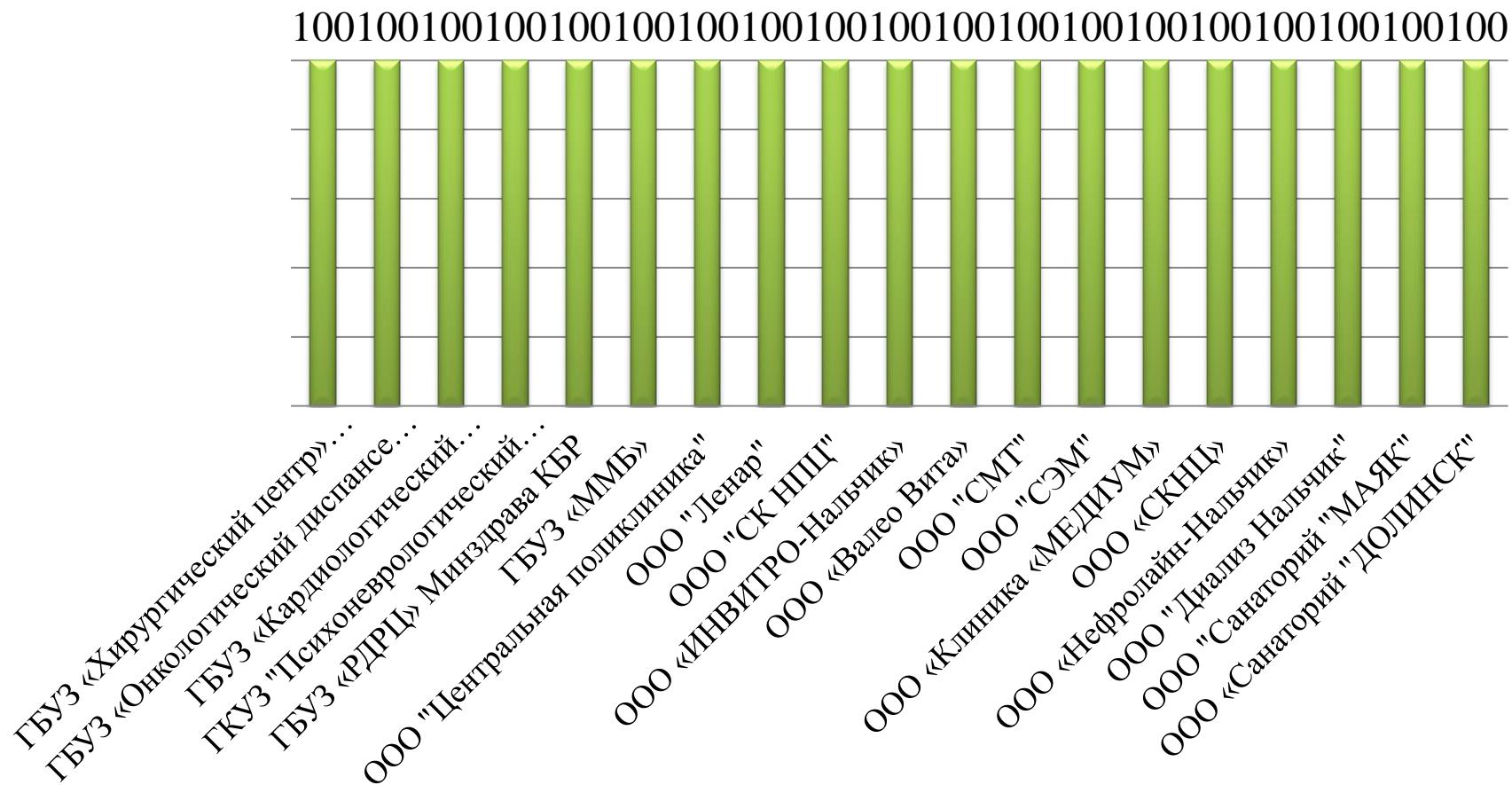
(Оценки ниже максимума обусловлены состоянием материально-технической базы).



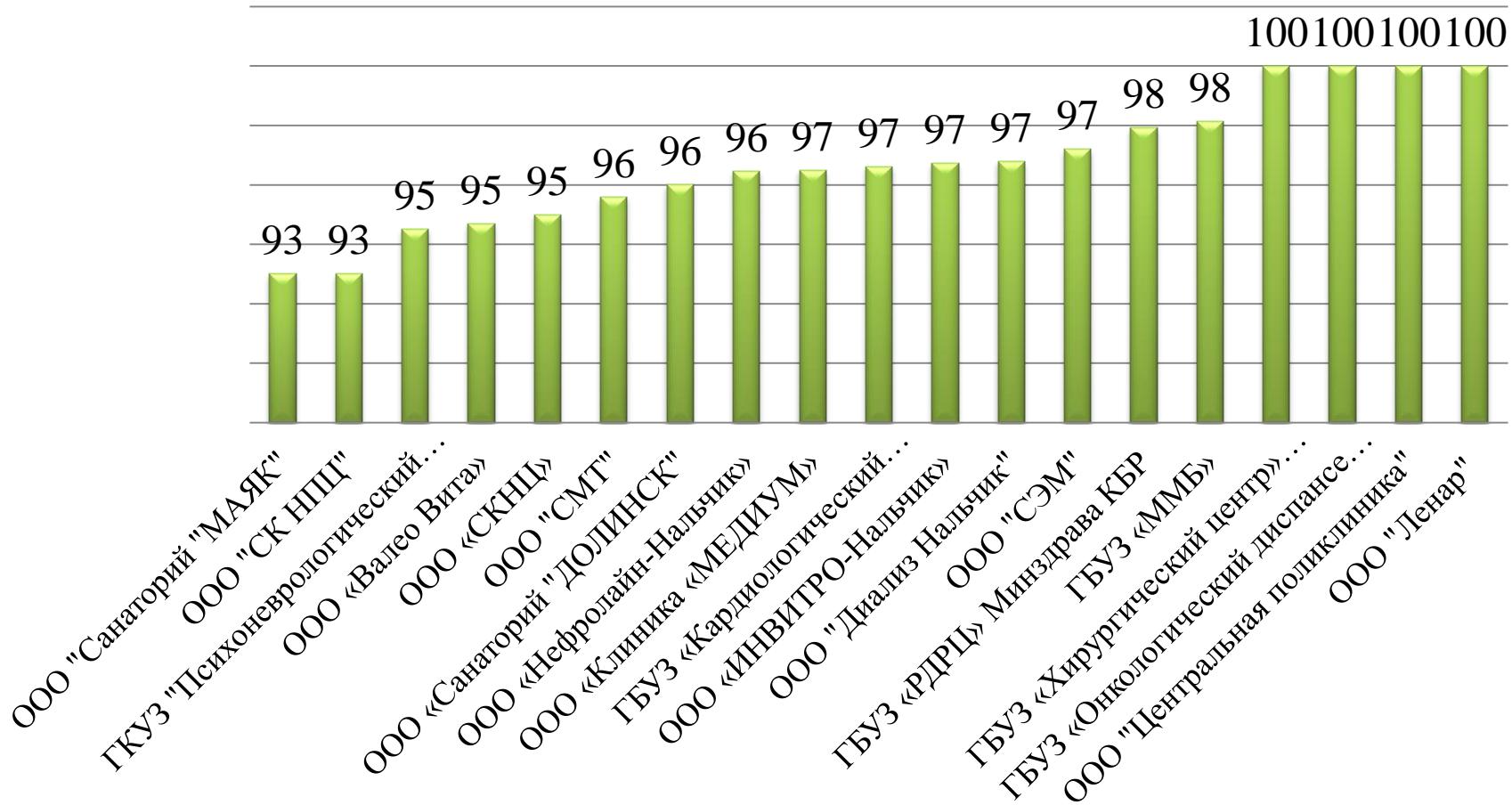
Интегральное значение по параметру 5

«Удовлетворенность условиями оказания услуг»

(Оценки ниже максимума обусловлены состоянием материально-технической базы).



Интегральные показатели оценки качества по медицинским организациям



По итогам проведенного опроса абсолютное большинство получателей медицинских услуг в высокой степени удовлетворены качеством условий оказания услуг организациями социального обслуживания

98.8

- Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стенах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации

99.57

- Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

85.57

- Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

99.83

- Доброжелательность, вежливость работников организации

100

- Удовлетворенность условиями оказания услуг

Средние значения критериев независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Кабардино-Балкарской Республики в 2023 году



Среднее интегральное значение по всем критериям оценки качества оказания услуг составляет 96,74 балла.

ВЫВОДЫ ПО БЛОКАМ

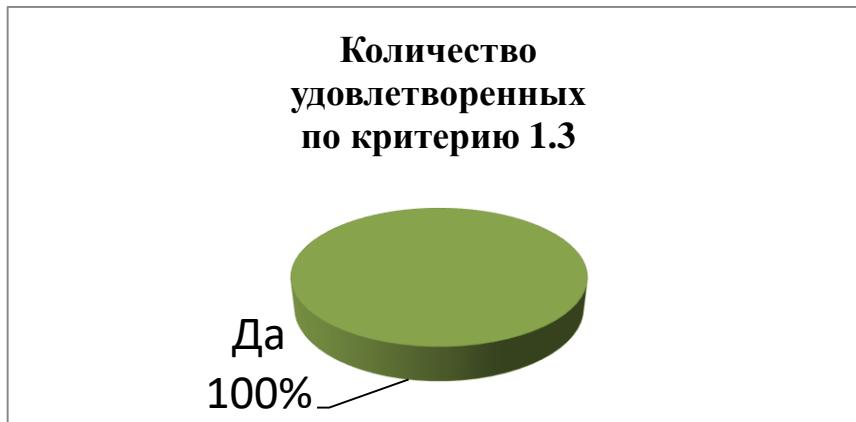


K1 «Открытость и доступность информации об организации»



Основная проблема в оценке соответствующего параметра была опосредована фактом отсутствия прямого соответствия информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Экспертам приходилось осуществлять контекстный поиск, внутри приложенных документов.

На ряде сайтов не размещены сведения об учредителе, структуре, органах управления организации, правила внутреннего распорядка для потребителей услуг и сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации.





K2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»



У всех организаций отмечены высокие значения (100 баллов из 100) по параметру 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг.

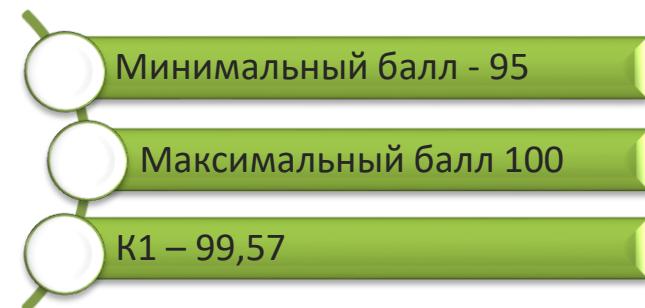
Параметр 2.2.2. «Своевременность предоставления услуги» 19 из 19 организаций набрали 100 баллов.



Основная проблема заключается в материально техническом оснащении медицинских организаций во время приема граждан.

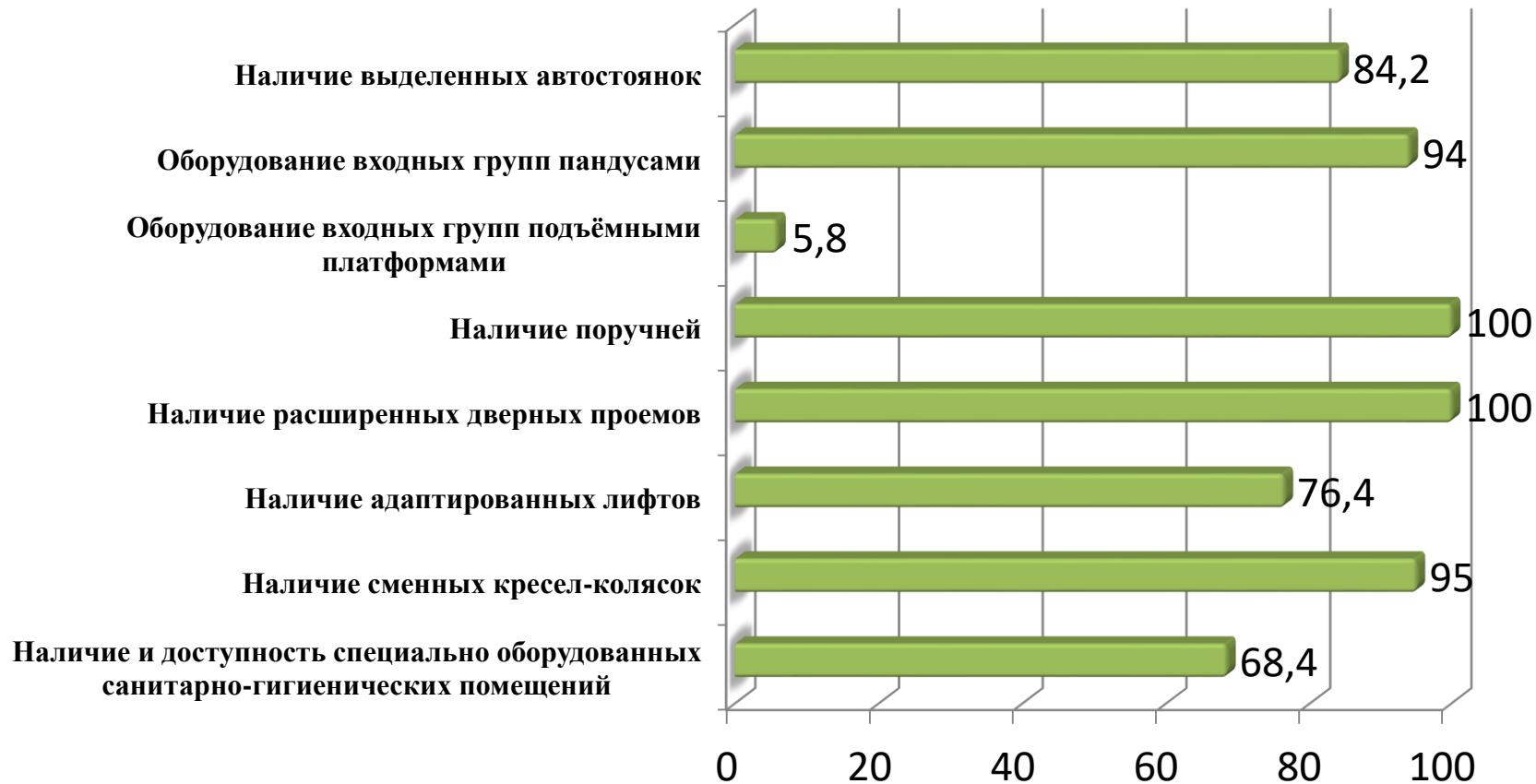
В ряде медицинских организаций респонденты отмечали следующие неудобства:

- Отсутствие питьевой воды
- Состояние санитарно-гигиенических помещений
- Состояние помещений, где оказываются медицинские услуги





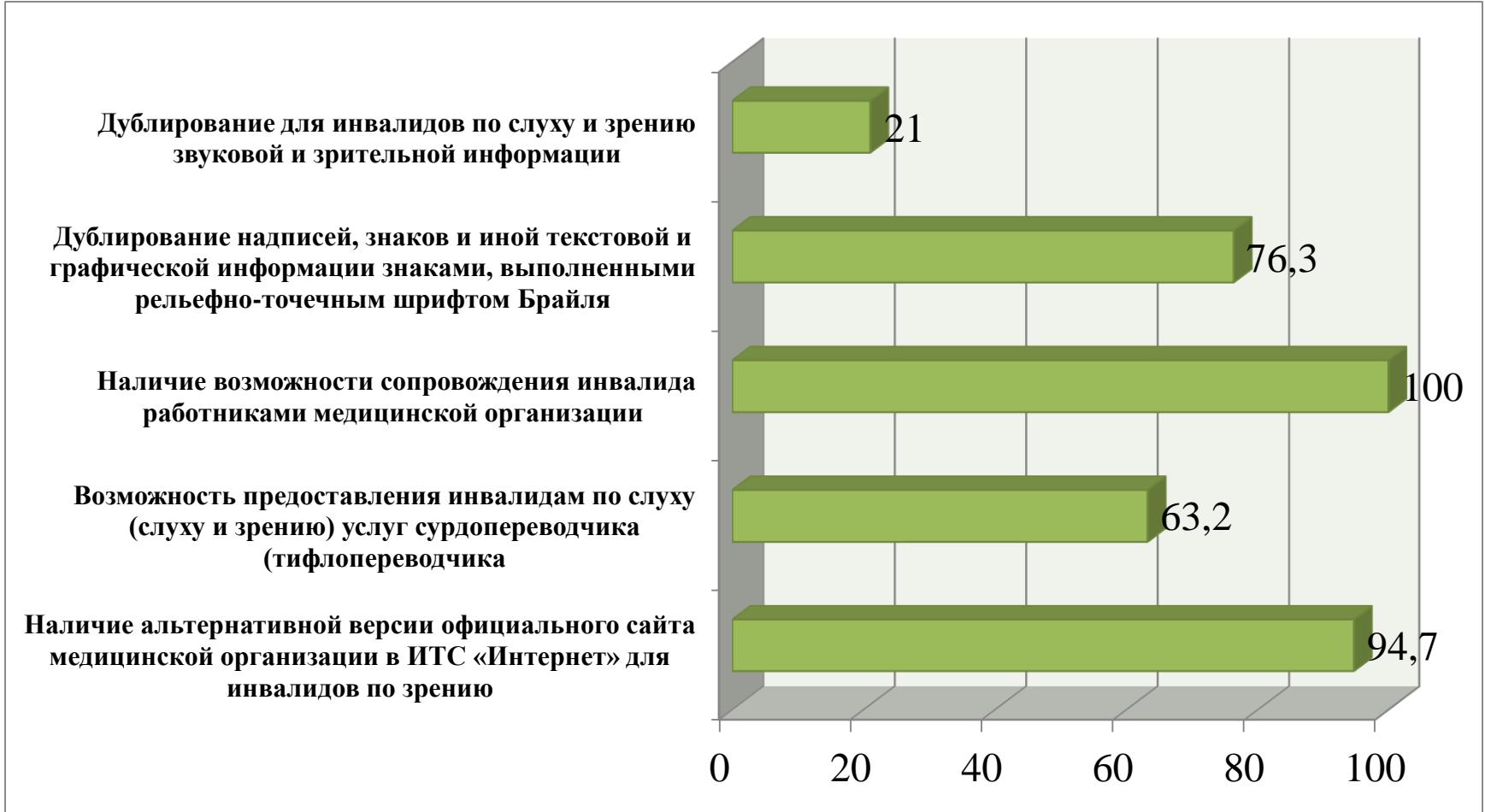
КЗ «Доступность услуг для инвалидов». Параметры, подлежащие оценке по показателю 3.1.1





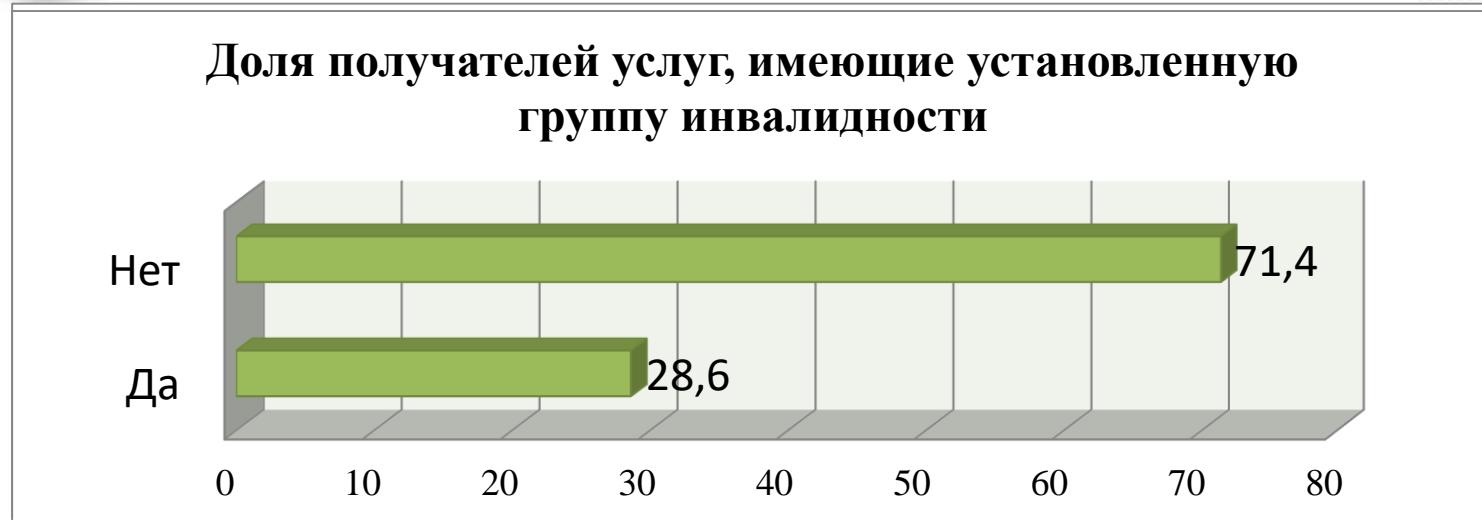
КЗ «Доступность услуг для инвалидов»

Параметры, подлежащие оценке по показателю 3.2.1

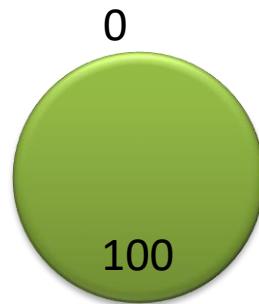




КЗ «Доступность услуг для инвалидов»



Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными





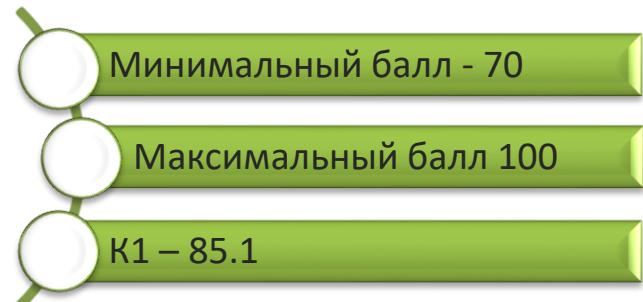
КЗ «Доступность услуг для инвалидов»



Распространенными замечаниями по условиям доступности для лиц с ограниченными возможностями следующие:



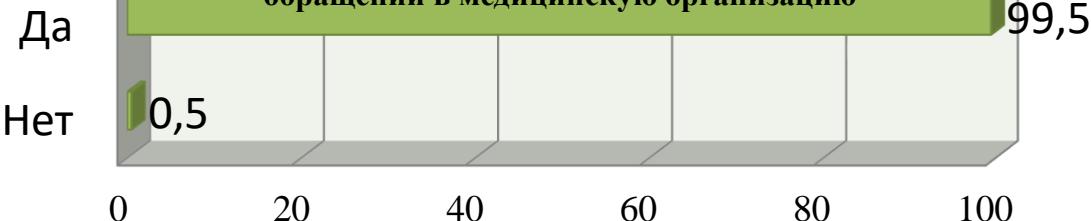
- **Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений**
- **Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации**
- **Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.**





K4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

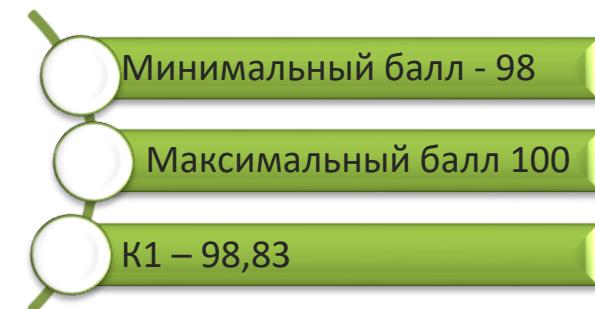
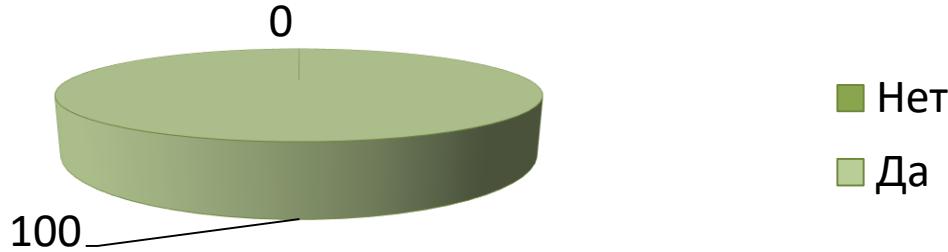
Критерий 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организаций социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию



Критерий 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг



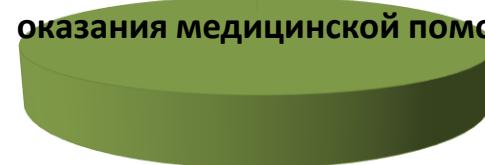
Критерий 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия



K5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»



Критерий 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи



100

Критерий 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации



100



Критерий 5.3 Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации



100

- Минимальный балл - 100
- Максимальный балл 100
- К1 – 100

Основные выводы



Результаты НОК 2023 года



По результатам НОК все организации показали высокий результат



Получатели практически полностью удовлетворены условиями оказания услуг



Уровень информационной открытости организаций социального обслуживания КБР - высокий



На всех этапах исследования были высоко оценены доброжелательность, внимательность и компетентность персонала

Основные направления работы по повышению качества обслуживания



Максимально приблизить открытость и доступность информации, размещенной на сайтах медицинских организаций к реальным потребностям получателей услуг в сфере охраны здоровья в части полноты сведений, легкости и удобства пользования для граждан



Повышение доступности среды – учреждений и прилегающей территории для инвалидов и других групп маломобильных граждан:

- восполнить недостаток необходимого оборудования для маломобильных групп получателей услуг;
- оборудовать помещения организаций специальными средствами для получателей услуг с нарушениями слуха и зрения (аудио и видео информаторами).
- повысить уровень комфортности в отдельных помещениях (замена или приобретение мебели, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений) для маломобильных граждан



Повышение комфортности условий предоставления медицинских услуг- состояние помещений, мебели, мягкого инвентаря, оборудования и доступность к питьевой воде



Организация дополнительное профессионального обучение руководителей, специалистов учреждений с учетом реальных потребностей в повышении качества в научно-методических центрах (в том числе для приобретения специалистов в области реализации возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика));

Основные направления работы по повышению качества обслуживания

В целом, исходя из данных социологического исследования, потребители услуг высоко оценивают доброжелательность, вежливость работников организации», открытость и доступность информации об организации, на среднем уровне оценивают доступность услуг для инвалидов, на высоком демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать медицинские организации республики родственникам и знакомым.



**Частное учреждение дополнительного
профессионального образования
«Центр ИНФО»**

**КБР, г. Нальчик, пр. Шогенцукова 5 «А».
тел: 8(8662)720-222, 720-333,
Сайт: <http://ноц-кбр.рф/>**



Благодарим за внимание!