Аналитический отчет по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности

г. Чебоксары, 2020г.

Оглавление

1. Вводная часть
2. Метод сбора информации
3. Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями

3.1. Оценка качества по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации»

3.2. Оценка качества по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»

3.3. Оценка качества по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»

3.4. Оценка качества по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

3.5. Оценка качества по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

1. Выводы и рекомендации

Вводная часть

Настоящий аналитический отчет составлен по итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг в медицинских организациях, участвующих в реализации Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам в Чувашской Республике медицинской помощи в 2020 году.

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Чувашской Республики проводилась в соответствии с:

- Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 апреля 2013 г. № 329 «О типовой форме трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 26 июля 2018 г. № 873 «О внесении изменений в типовую форму трудового договора с руководителем государственного (муниципального) учреждения»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2018 г. № 452 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 ноября 2014 г. № 1203 «Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2020 г. № 2299 «О Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 января 2020 г. № 52 «О внесении изменений в приложение № 1 и 2 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работ по обеспечению технической возможности выражения мнения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 221 «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 9 апреля 2020 г. № 311 «О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14 мая 2018 г. № 221 «Об организации работ по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 196н «Об утверждении положения об Общественном совета при Министерстве здравоохранения Российской Федерации по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 апреля 2018 г. № 197н «Об утверждении перечня видов медицинских организаций в соответствии с номенклатурой медицинских организаций, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 марта 2016 г. №197 «Об утверждении Порядка рассмотрения результатов независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями»;

- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Зарегистрирован 11.10.2018 № 52409);

- Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (Зарегистрирован 20.11.2018 № 52726);

- Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации» (Зарегистрирован 29.07.2019 № 55422).

Независимая оценка качества проведена в отношении 10 организаций, участвующих в реализации Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам в Чувашской Республике медицинской помощи на 2020 год и на плановый период 2021 и 2022 годов. Перечень медицинских организаций указан в таблице 1.1.

*Таблица 1.1. Перечень организаций здравоохранения и их адреса*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование медицинской организации | Адрес |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | г. Чебоксары, ул. Федора Гладкова, 23 |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | г. Чебоксары, Московский просп., 9 |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | г. Чебоксары, Московский просп., 9к1 |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | г. Чебоксары, ул. Федора Гладкова, 27 |
| 5. | БУ «Первая Чебоксарская ГБ им. П.Н.Осипова» Минздрава Чувашии | г. Чебоксары, ул. Константина Иванова, 14 |
| 6. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | г. Чебоксары, пр-т. Тракторостроителей, 46 |
| 7. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | г. Чебоксары, пр-т. Ленина, 47 |
| 8. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | г. Новочебоксарск, ул. Винокурова, 68 |
| 9. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | г. Канаш, ул. Павлова, 10 |
| 10. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | Яльчикский район, с.Яльчики, ул.Восточная, д.1 |

 Основной целью независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере здравоохранения является:

1) улучшение информированности потребителей о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями;

2) установление диалога между медицинскими организациями и гражданами – потребителями услуг;

3) повышение качества условий оказания услуг населению в медицинских организациях.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

1. Разработка инструментария независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

2. Расчет показателей, характеризующих критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями и расчет рейтинга организаций.

3. Описание недостатков и замечаний по проведенному анализу.

4. Разработка рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

Метод сбора информации

В соответствии с протоколом №3 от 30 сентября 2020 года заседания Общественного совета при Министерстве здравоохранения Чувашской Республики по независимой оценке оказания услуг медицинскими организациями, а также принимая во внимание неблагоприятную ситуацию по распространению коронавирусной инфекции в Чувашской Республике и введение ограничений по допуску в помещения медицинских организаций посетителей для проведения независимой оценки качества применялся дистанционный метод получения информации, а именно:

- Сбор информации об открытости и доступности информации о медицинской организации на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- Интервьюирование получателей услуг медицинских организаций путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкет в интерактивной форме.

После завершения сбора информации были сформированы итоговые массивы данных, на основе которых осуществлены обработка, анализ и интерпретация полученных результатов, содержание которых описаны в соответствующих разделах настоящего отчета.

Проведены анализ и оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями и осуществлены:

* систематизация выявленных проблем в работе организаций;
* рейтингование организаций;
* подготовка информационно-аналитического отчета с выводами и рекомендациями.

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проводилась по следующим критериям:

* открытость и доступность информации о медицинской организации, в том числе наличие официального интернет-сайта; полнота, доступность и актуальность, размещенной на нем информации, наличие и качество обратной связи;
* комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги;
* доступность услуги для инвалидов;
* доброжелательность, вежливость работников медицинской организации;
* удовлетворенность условиями оказания услуг.

Выборочная совокупность респондентов

Анкетирование пациентов проведено по формам анкет, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13 июля 2018 г. № 442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения мнений пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет».

В соответствии с протоколом №3 от 30 сентября 2020 года заседания Общественного совета при Министерстве здравоохранения Чувашской Республики по независимой оценке оказания услуг медицинскими организациями использовались только результаты интерактивных анкет.

Выборочной совокупностью являются получатели услуг исследуемых медицинских организаций в 2020 г. в количестве 2 000 человек.

Результаты по введенным анкетам в разрезе медицинских учреждений приведены в таблице 1.2.

*Таблица 1.2. Результат анкетирования в разрезе медицинских учреждений*

| № п/п | Наименование учреждения | Количество анкет, штук |
| --- | --- | --- |
| всего | амбулаторные | стационарные | санаторные | психиатрические |
| *Организации, подведомственные Минздраву Чувашии* |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | 200 | 100 | 100 | - | - |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 200 | 100 | 100 | - | - |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | 200 | 100 | 100 | - | - |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 200 | 100 | 100 | - | - |
| 5. | БУ «Первая Чебоксарская ГБ им. П.Н. Осипова» Минздрава Чувашии | 200 | 100 | 100 | - | - |
| 6. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | 200 | 100 | 100 | - | - |
| 7. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | 200 | 100 | 100 | - | - |
| 8. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | 200 | 100 | 100 | - | - |
| 9. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | 200 | 100 | 100 | - | - |
| 10. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | 200 | 100 | 100 | - | - |

3. Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

В результате проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, расположенными на территории Чувашской Республики, была проанализирована деятельность 10 государственных медицинских организаций, подведомственных Минздраву Чувашии.

3.1 Оценка качества по первому критерию «Открытость и доступность информации об организации».

Анализ соответствия информации о деятельности медицинских организаций проведен в соответствии с положениями приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Оценка открытости и доступности информации об организациях рассчитывается на основании следующих показателей:

* Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами;
* Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
* Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникативной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальное количество баллов, которое могла получить организация, - 100.

Показатель 1.1. «Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» определяется индикатором:

- соответствие информации на официальном сайте медицинской организации в сети «Интернет».

Анализ по показателю 1.1. показал, что в основном информация соответствует требованиям открытости и доступности. Все медицинские организации, подведомственные Минздраву Чувашии, имеют свои сайты на официальном сайте Медицинский портал «Здоровая Чувашия». Сайты имеют однотипную структуру, хорошее оформление, наполненные необходимой информацией разделов и удобны для пользователей.

Значения индикаторов показателя 1.1. отображены в таблице 3.1.1.

*Таблица 3.1.1. Значения показателя 1.1.*

| № п/п | Наименование учреждения | Сайты(баллы) | Место в рейтинге |
| --- | --- | --- | --- |
| *Организации, подведомственные Минздраву Чувашии* |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | 93 | 5 |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 95 | 4 |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | 97 | 3 |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 99 | 1 |
| 5. | БУ «Первая Чебоксарская ГБ им. П.Н. Осипова» Минздрава Чувашии | 97 | 3 |
| 6. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | 92 | 6 |
| 7. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | 98 | 2 |
| 8. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | 93 | 5 |
| 9. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | 79 | 8 |
| 10. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | 88 | 7 |

Показатель 1.2. «Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг» представлен двумя индикаторами:

- наличие 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).

Независимая оценка качества наличия дистанционных способов взаимодействия организаций и получателей услуг (получение информации, запись на прием и др.) показала, что у всех организаций представлены все необходимые способы дистанционного взаимодействия (телефоны, адреса электронной почты и иные электронные сервисы).

На сайтах государственных организаций, подведомственных Минздраву Чувашии, имеются баннеры «Нам важно ваше мнение» и «Обратная связь», в котором размещены разделы: «Анкетирование», «Голосование», «Отзывы», «Вопросы». Кроме того, на всех указанных сайтах размещен баннер с ссылкой на по анкетированию пациентов по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

Значения индикаторов показателя 1.2. отображены в таблице 3.1.2.

*Таблица 3.1.2 Значения показателя 1.2.*

| № п/п | Наименование учреждения | Сайты(баллы) | Место в рейтинге |
| --- | --- | --- | --- |
| *Организации, подведомственные Минздраву Чувашии* |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | 100 | 1 |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 100 | 1 |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | 100 | 1 |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 100 | 1 |
| 5. | БУ «Первая Чебоксарская ГБ им. П.Н. Осипова» Минздрава Чувашии | 100 | 1 |
| 6. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | 100 | 1 |
| 7. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | 100 | 1 |
| 8. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | 100 | 1 |
| 9. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | 100 | 1 |
| 10. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | 100 | 1 |

Показатель 1.3. определяется как среднее значение между двумя индикаторами, значения которых вычисляются в результате опроса получателей услуг:

- удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации,

- удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет».

Удовлетворенность респондентов качеством, полнотой и доступностью информации на информационных стендах и сайтах медицинской организации рассчитана на основании анкетирования.

*Таблица 3.1.3 Значения показателя 1.3.*

| № п/п | Наименование учреждения | Показатель 1.3 | Место в рейтинге |
| --- | --- | --- | --- |
| *Организации, подведомственные Минздраву Чувашии* |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | 95 | 3 |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 97 | 2 |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | 98 | 1 |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 97 | 2 |
| 5. | БУ «Первая Чебоксарская ГБ им. П.Н. Осипова» Минздрава Чувашии | 95 | 3 |
| 6. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | 94 | 4 |
| 7. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | 98 | 1 |
| 8. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | 92 | 6 |
| 9. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | 93 | 5 |
| 10. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | 91 | 7 |

Итоговые результаты всех показателей по критерию 1 в амбулаторных условиях, стационарных условиях отображены в таблице 3.1.4.

*Таблица 3.1.4. Итоговые результаты критерия 1.*

| № п/п | Наименование учреждения | Показатель 1 | Место в рейтинге |
| --- | --- | --- | --- |
| *Организации, подведомственные Минздраву Чувашии* |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | 96 | 4 |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 97 | 3 |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | 98 | 2 |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 99 | 1 |
| 5. | БУ «Первая Чебоксарская ГБ им. П.Н. Осипова» Минздрава Чувашии | 97 | 3 |
| 6. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | 95 | 5 |
| 7. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | 99 | 1 |
| 8. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | 95 | 5 |
| 9. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | 91 | 7 |
| 10. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | 93 | 6 |

Средний балл по критерию – 96.

3.2. Оценка качества по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги».

В 2020 году оценка комфортности условий предоставления услуг проводилась по одному показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» (в соответствии с Протоколом №3 от 30 сентября 2020 года заседания Общественного совета при Минздраве Чувашии по НОК).

Значения показателя 3.2. отображены в таблице 3.2.

*Таблица 3.2. Значения показателя 2.*

| № п/п | Наименование учреждения | Показатель 2 | Место в рейтинге |
| --- | --- | --- | --- |
| *Организации, подведомственные Минздраву Чувашии* |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | 90 | 4 |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 90 | 4 |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | 99 | 4 |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 99 | 1 |
| 5. | БУ «Первая Чебоксарская ГБ им. П.Н. Осипова» Минздрава Чувашии | 98 | 2 |
| 6. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | 89 | 5 |
| 7. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | 99 | 1 |
| 8. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | 82 | 7 |
| 9. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | 91 | 3 |
| 10. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | 87 | 6 |

Средний балл по критерию – 92.

3.3. Оценка качества по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов».

В 2020 году оценка комфортности условий предоставления услуг проводилась по одному показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов».

Значения показателя 3 вычисляется в результате опроса получателей услуг в амбулаторных и стационарных условиях, психиатрических больницах и санаториях. Данные по показателю отображены в таблице 3.3.

*Таблица 3.3. Значение показателя 3*

| № п/п | Наименование учреждения | Амбулаторные условия | Стационарные условия | Показатель 3 | Место в рейтинге |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | 94 | 98 | 96 | 4 |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 96 | 100 | 98 | 2 |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | 99 | 99 | 99 | 1 |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 92 | 96 | 94 | 6 |
| 5. | БУ «Первая Чебоксарская ГБ им. П.Н.Осипова» Минздрава Чувашии | 99 | - | 99 | 1 |
| 6. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | 94 | 95 | 95 | 5 |
| 7. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | 99 | 99 | 99 | 1 |
| 8. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | 91 | 99 | 95 | 5 |
| 9. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | 93 | 97 | 95 | 5 |
| 10. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | 96 | 98 | 97 | 3 |

Средний балл по критерию – 93.

3.4. Оценка качества по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации».

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» оценивается по мнению получателей услуг. Максимальное количество баллов, которое могла получить организация, - 100.

Показатель 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 получателей услуг)» определяется как удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Значение показателя 4.1 в амбулаторных условиях отображено в таблице 3.4.1, в стационарных условиях – в таблице 3.4.2.

Показатель 4.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» определяется как удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Значение показателя 4.2 в амбулаторных условиях отображено в таблице 3.4.1, в стационарных условиях – в таблице 3.4.2.

Показатель 4.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Значение показателя 4.3 в амбулаторных условиях отображено в таблице 3.4.1, в стационарных условиях – в таблице 3.4.2.

*Таблица 3.4.1 Значение показателей 4.1, 4.2, 4.3 в амбулаторных условиях*

| № п/п | Наименование учреждения | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | Показатель 4 | Место в рейтинге |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | 96 | 97 | 96 | 96 | 4 |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 98 | 96 | 98 | 97 | 3 |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | 98 | 99 | 99 | 99 | 1 |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 99 | 99 | 98 | 99 | 1 |
| 5. | БУ «Первая Чебоксарская ГБ им. П.Н. Осипова» Минздрава Чувашии | 97 | 99 | 97 | 98 | 2 |
| 6. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | 93 | 92 | 95 | 94 | 6 |
| 7. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | 95 | 96 | 95 | 95 | 5 |
| 8. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | 89 | 91 | 90 | 90 | 8 |
| 9. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | 90 | 100 | 100 | 97 | 3 |
| 10. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | 91 | 90 | 95 | 92 | 7 |

*Таблица 3.4.2 Значение показателей 4.1, 4.2, 4.3 в стационарных условиях.*

| № п/п | Наименование учреждения | Показатель 4.1 | Показатель 4.2 | Показатель 4.3 | Показатель 4 | Место в рейтинге |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | 98 | 98 | 97 | 98 | 2 |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 98 | 95 | 98 | 97 | 3 |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | 99 | 99 | 99 | 99 | 1 |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 98 | 99 | 99 | 99 | 1 |
| 5. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | 93 | 93 | 92 | 92 | 4 |
| 6. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | 99 | 98 | 99 | 99 | 1 |
| 7. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | 93 | 92 | 89 | 92 | 4 |
| 8. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | 97 | 100 | 95 | 97 | 3 |
| 9. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | 90 | 89 | 91 | 90 | 5 |

Итоговые результаты всех показателей по критерию 4 в амбулаторных условиях, стационарных условиях отображены в таблице 3.4.3.

*Таблица 3.4.3. Значения показателя 4*

| № п/п | Наименование учреждения | Показатель 4 | Место в рейтинге |
| --- | --- | --- | --- |
| *Организации, подведомственные Минздраву Чувашии* |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | 97 | 3 |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 97 | 3 |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | 99 | 1 |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 99 | 1 |
| 5. | БУ «Первая Чебоксарская ГБ им. П.Н. Осипова» Минздрава Чувашии | 98 | 2 |
| 6. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | 93 | 4 |
| 7. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | 97 | 3 |
| 8. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | 91 | 5 |
| 9. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | 97 | 3 |
| 10. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | 91 | 5 |

Средний балл по критерию – 96.

3.5. Оценка качества по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается по мнению получателей услуг. Максимальное количество баллов, которое могла получить организация, - 100.

Показатель 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» определяется как готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

Значение показателя 5.1. в амбулаторных условиях отображено в таблице 3.5.1, в стационарных условиях – в таблице 3.5.2.

Показатель 5.2. «Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» определяется как удовлетворённость навигацией внутри организации.

Значение показателя 5.2 в амбулаторных условиях отображено в таблице 3.5.1, в стационарных условиях – в таблице 3.5.2.

Показатель 5.3. «Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» определяется как удовлетворённость условиями оказания медицинских услуг в медицинской организации.

Значение показателя 5.3 в амбулаторных условиях отображено в таблице 3.5.1, в стационарных условиях – в таблице 3.5.2.

*Таблица 3.5.1 Значение показателей 5.1, 5.2, 5.3 в амбулаторных условиях*

| № п/п | Наименование учреждения | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | Показатель 5 | Место в рейтинге |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | 85 | 90 | 95 | 90 | 5 |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 96 | 97 | 97 | 97 | 3 |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | 99 | 99 | 99 | 99 | 1 |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 98 | 99 | 99 | 99 | 1 |
| 5. | БУ «Первая Чебоксарская ГБ им. П.Н. Осипова» Минздрава Чувашии | 96 | 98 | 99 | 98 | 2 |
| 6. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | 88 | 87 | 89 | 88 | 8 |
| 7. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | 98 | 96 | 98 | 97 | 3 |
| 8. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | 92 | 92 | 93 | 92 | 4 |
| 9. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | 80 | 88 | 85 | 84 | 6 |
| 10. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | 90 | 92 | 89 | 90 | 5 |

*Таблица 3.5.2 Значение показателей 5.1, 5.2, 5.3 в стационарных условиях.*

| № п/п | Наименование учреждения | Показатель 5.1 | Показатель 5.2 | Показатель 5.3 | Показатель 5 | Место в рейтинге |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | 88 | 94 | 94 | 92 | 5 |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 96 | 96 | 98 | 97 | 3 |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | 98 | 97 | 99 | 98 | 2 |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 100 | 99 | 98 | 99 | 1 |
| 5. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | 88 | 88 | 89 | 88 | 6 |
| 6. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | 98 | 99 | 99 | 99 | 1 |
| 7. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | 93 | 94 | 95 | 94 | 4 |
| 8. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | 92 | 93 | 92 | 92 | 5 |
| 9. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | 95 | 94 | 94 | 94 | 4 |

Итоговые результаты всех показателей по критерию 5 в амбулаторных условиях, стационарных условиях отображены в таблице 3.5.3.

*Таблица 3.5.3. Значения показателя 5.*

| № п/п | Наименование учреждения | Показатель 5 | Место в рейтинге |
| --- | --- | --- | --- |
| *Организации, подведомственные Минздраву Чувашии* |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | 91 | 6 |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 97 | 3 |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | 99 | 1 |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 99 | 1 |
| 5. | БУ «Первая Чебоксарская ГБ им. П.Н. Осипова» Минздрава Чувашии | 98 | 2 |
| 6. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | 88 | 7 |
| 7. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | 98 | 2 |
| 8. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | 93 | 4 |
| 9. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | 88 | 7 |
| 10. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | 92 | 5 |

Средний балл по критерию – 94.

4. Выводы и рекомендации

В таблице 4 показан рейтинг медицинских организаций по итогам

оценки качества оказания услуг.

*Таблица 4. Рейтинг медицинских организаций Чувашской Республики по итогам оценки качества оказания услуг, балл*

| № п/п | Наименование учреждения | Баллы | Место в рейтинге |
| --- | --- | --- | --- |
| *Организации, подведомственные Минздраву Чувашии* |
| 1. | АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии | 94 | 4 |
| 2. | БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 96 | 3 |
| 3. | БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии | 99 | 1 |
| 4. | БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии | 99 | 1 |
| 5. | БУ «Первая Чебоксарская ГБ им. П.Н. Осипова» Минздрава Чувашии | 98 | 2 |
| 6. | БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии | 92 | 5 |
| 7. | БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии | 98 | 2 |
| 8. | БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии | 91 | 6 |
| 9. | БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии | 92 | 5 |
| 10. | БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии | 92 | 5 |

Из таблицы видно, что наибольшее количество баллов (99) набрали
БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии,
БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии, наименьшее (91) БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии.

Средний показатель по всем медицинским организациям – 96 баллов. По критерию открытости и доступности информации об организации средний балл - 92. По критерию комфортности условий предоставления услуг – 97 баллов. По критерию доступности услуг для инвалидов – 93 балла. По критерию доброжелательности, вежливости работников организаций – 96 баллов. По критерию удовлетворенности условиями оказания услуг – 94 балла.

Выводы:

В целом показатели оценки качества оказания услуг медицинскими

организациями Чувашской Республики находятся на высоком уровне.

Рекомендации:

* АУ «Республиканский клинический онкологический диспансер» Минздрава Чувашии:

На сайте организации:

* указать полное наименование организации;
* актуализировать график работы врачей;
* указать сроки госпитализации.

Организовать работу регистратуры по открытому типу.

Провести капитальный ремонт цокольного этажа здания.

Выделить парковочные места для стоянки автотранспортных средств для инвалидов.

Оформить доступную входную группу с установкой поручней, пандусов.

Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии.

Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению. Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтной ситуации.

Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики.

Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и кол-центра.

Пересмотреть систему навигации для оптимизации внутренней логистики поликлиники.

Внедрить механизмы мотивации управленческого и медицинского персонала повышать качество работы.

* БУ «Республиканская клиническая больница» Минздрава Чувашии:

На сайте организации:

* пересмотреть наполнение сайта;
* добавить сведения из документа об образовании и сертификата медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
* перенести «План расположения лечебных корпусов» в раздел «Как нас найти».

Организовать работу регистратуры по открытому типу.

Провести капитальный ремонт помещений 6 этажа здания РДЦ для размещения ПЦР и бак. лаборатории, капитальный ремонт по замене оконных блоков здания главного лечебного корпуса.

Выделить парковочные места для стоянки автотранспортных средств для инвалидов.

Оформить доступную входную группу с установкой поручней, пандусов.

Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии.

Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению. Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтной ситуации.

Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики.

Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и кол-центра. Пересмотреть систему навигации для оптимизации внутренней логистики поликлиники.

* БУ «Президентский перинатальный центр» Минздрава Чувашии:

На сайте организации:

* указать полное наименование организации;
* добавить сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг.

Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению. Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтной ситуации.

* БУ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава Чувашии:

На сайте организации:

* указать полное наименование организации;
* указать дата государственной регистрации.

Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению. Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтной ситуации.

Провести капитальный ремонт первого этажа фасада здания, кровли здания, пищеблока

Благоустроить территорию больницы.

* БУ «Первая Чебоксарская ГБ им. П.Н. Осипова» Минздрава Чувашии:

На сайте организации:

* указать полное наименование организации;
* добавить результаты диспансеризации в 2020 году
* убрать табличку «Где можно получить высокотехнологичную медицинскую помощь, не выезжая из Чувашской Республики?»
* добавить сведения из документа об образовании и сертификата медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг.

Провести капитальный ремонт систем охранной и пожарной сигнализации с установкой оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре и внутренного и наружного видеонаблюдения, капитальный ремонт помещений центрального стерилизационного отделения в поликлинике № 4,

капитальный ремонт помещений поликлиники.

Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению. Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтной ситуации.

Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и кол-центра.

Пересмотреть систему навигации для оптимизации внутренней логистики поликлиники.

* БУ «Городская клиническая больница № 1» Минздрава Чувашии:

На сайте организации:

* указать полное наименование организации
* убрать переход по вкладке «Врачи» раздела «Платные медицинские услуги» в раздел «Врачи».

Организовать работу регистратуры по открытому типу.

Провести капитальный ремонт системы пожарной сигнализации, системы медицинских газов главного корпуса, капитальный ремонт здания гаража-котельной.

Выделить парковочные места для стоянки автотранспортных средств для инвалидов.

Оформить доступную входную группу с установкой поручней, пандусов.

Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии.

Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению. Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтной ситуации.

Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики.

Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и кол-центра.

Пересмотреть систему навигации для оптимизации внутренней логистики поликлиники.

Внедрить механизмы мотивации управленческого и медицинского персонала повышать качество работы.

* БУ «Центральная городская больница» Минздрава Чувашии:

На сайте организации:

* указать полное наименование организации;
* указать дату государственной регистрации;
* добавить графику работы врачей.

Провести капитальный ремонт фасада и помещения здания отделения врачей общей практики №1.

Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии.

Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению. Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтной ситуации.

Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики.

Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и кол-центра.

* БУ «Новочебоксарский медицинский центр» Минздрава Чувашии:

На сайте организации:

* указать полное наименование организации;
* указать дату государственной регистрации;
* актуализировать информацию по диспансеризации населения – добавить итоги за 2020 год;
* обновить график проведения медицинских осмотров;
* внести сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг.

Организовать работу регистратуры по открытому типу.

Выделить парковочные места для стоянки автотранспортных средств для инвалидов.

Оформить доступную входную группу с установкой поручней, пандусов.

Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии.

Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению. Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтной ситуации.

Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики.

Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и кол-центра.

Пересмотреть систему навигации для оптимизации внутренней логистики поликлиники.

Внедрить механизмы мотивации управленческого и медицинского персонала повышать качество работы.

* БУ «Канашский межтерриторальный медицинский центр» Минздрава Чувашии:

На сайте организации:

* указать полное наименование организации;
* указать индекс медицинской организации;
* указать сроки госпитализации;
* добавить информацию по предоставлению платных медицинских услуг –правила, ни условия, порядок, формы, перечень услуг, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
* добавить схему проезда кабинета врача общей практики (семейного врача) №4.

Организовать работу регистратуры по открытому типу.

Благоустроить территорию больницы.

Выделить парковочные места для стоянки автотранспортных средств для инвалидов.

Оформить доступную входную группу с установкой поручней, пандусов.

Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии.

Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению. Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтной ситуации.

Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики.

Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и кол-центра. Пересмотреть систему навигации для оптимизации внутренней логистики поликлиники.

Внедрить механизмы мотивации управленческого и медицинского персонала повышать качество работы.

* БУ «Яльчикская ЦРБ» Минздрава Чувашии:

На сайте организации:

* указать полное наименование организации;
* указать дату государственной регистрации;
* внести сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг.

Обеспечить амбулаторный прием плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи.

Организовать работу регистратуры по открытому типу

Провести капитальный ремонт здания пищеблока (замена окон).

Выделить парковочные места для стоянки автотранспортных средств для инвалидов.

Оформить доступную входную группу с установкой поручней, пандусов.

Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии.

Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению. Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтной ситуации.

Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики.

Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и кол-центра.

Пересмотреть систему навигации для оптимизации внутренней логистики поликлиники.

Внедрить механизмы мотивации управленческого и медицинского персонала повышать качество работы.