

**Независимая оценка
качества условий оказания
услуг медицинскими
организациями Самарской
области в 2024 году**

Оглавление

Введение	4
Раздел 1. ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ по итогам независимой оценки качества в 2024 году	10
Раздел 2. Результаты сопоставления объективных и субъективных данных, полученных в ходе проведения независимой оценки	14
Раздел 3. Основные достоинства и недостатки в работе медицинских организаций, выявленные в ходе обобщения и анализа информации, полученной в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг	37
Раздел 4. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности медицинских организаций.....	45
Приложение	96

Введение

Согласно законодательству Российской Федерации, независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями (далее – НОК) представляет собой оценочную процедуру, направленную на получение сведений об условиях оказания услуг и проводится в целях предоставления участникам отношений информации об уровне организации деятельности на основе общедоступной информации.

Социальное значение независимой оценки заключается в том, что она является одной из форм общественного контроля. НОК проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, а также в целях повышения качества их деятельности.

Результаты, полученные в ходе проведения НОК, имеют прикладной характер и используются в процессе принятия управленческих решений. Сформированные по итогам НОК рейтинги медицинских организаций публикуются в открытом доступе, результаты оценки освещаются при проведении публичных мероприятий, в СМИ, тиражируются и внедряются в работу лучшие практики организаций, занявших высшие строчки рейтинга, для повышения качества оказания социальных услуг населению региона.

Объект исследования – медицинские организации Самарской области, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания услуг.

В 2024 году независимая оценка качества условий оказания услуг проводится в отношении 48 медицинских организаций.

Предмет исследования – качество условий оказания услуг медицинскими организациями Самарской области, в отношении которых проводится независимая оценка.

Цель исследования – получить информацию о качестве условий оказания услуг медицинских организаций.

Задачи исследования:

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществляются по каждой организации, в отношении которой проводится НОК в текущем году, в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями медицинскими, осуществляющими деятельность на территории Самарской области.

2. Предоставление Заказчику и Общественному совету при министерстве здравоохранения Самарской области информации о качестве условий предоставляемых услуг медицинскими учреждениями Самарской области.

Оценивались следующие **критерии качества условий оказания услуг:**

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В ходе проведения НОК фиксировались следующие показатели:

№п/п	Показатели
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)
1.1.	<p>Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:</p> <ul style="list-style-type: none"> - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт организации).
1.2.	<p>Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организации (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
1.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации социального обслуживания (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение лечебно-охранного режима; - отсутствие очередей; - доступность записи на прием к врачу /направление на госпитализацию получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - доступность питьевой воды - санитарное состояние помещений организаций.
2.2.	<p>Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги)</p>
2.2.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>

№п/п	Показатели
III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов	
3.1.	<p>Оборудование помещений организации социального обслуживания и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 для инвалидов по зрению; - наличие возможности сопровождения инвалида сотрудниками медицинской организации; - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной помощи инвалидам на дому.
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации, (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

№п/п	Показатели
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

В рамках проведения НОК в 2024 году использовались следующие **методы сбора информации:**

1. Онлайн анкетирование

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. В качестве респондентов выступали посетители медицинских организаций, пользующиеся услугами в течение 2024 года. Объем выборки по каждому учреждению – см. Приложение 1. Опрос проводился в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 13.07.2018 №442 «Об организации работы по обеспечению технической возможности выражения пациентами о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями на официальном сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации в сети «Интернет». Ощий объем выборки (выгруженных анкет) – **10 799 респондентов.**

2. Проведение проверок методом «контрольной закупки»

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленных способов обращения: телефонный запрос, запрос на электронную почту, интернет-сервис.

В рамках контрольной закупки по телефону (результат фиксировался, однако не использовался при расчете рейтинга) производилась аудиозапись звонка (в случае недостижимости с первого раза дозвон проводился еще 2 раза). В бланке контрольной закупки фиксировалась дата и время звонка, оценка коммуникации с сотрудником учреждения вносилась. Вопросы, с которыми обращались «тайные покупатели» по телефону в медицинские организации Самарской области, касались графика посещения больных, возможности получения медуслуг без регистрации по месту жительства, стоимости медицинских услуг.

В рамках контрольной закупки по электронной почте (результат фиксировался, однако не использовался при расчете рейтинга) производилась фиксация факта отправки запроса, факта получения уведомления и ответа (скриншот).

В рамках контрольной закупки через интернет-сервисы сайта учреждений производилась фиксация факта отправки запроса, факта получения уведомления и ответа (скриншот).

3. Экспертная оценка

Методика предполагала фиксацию визуально наблюдаемых характеристик (наличие и удобство парковки, пандусов, информационных стендов и пр.), а также уточнение деталей по ряду характеристик деятельности учреждения, например, обеспеченность персоналом, прошедшим обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории.

4. Анализ документов

В рамках НОК был проведен анализ контента информационных стендов организаций и официальных сайтов организаций. Данный метод позволил произвести оценку по следующим показателям

- «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы»

Оценка показателя базировалась на следующем нормативно-правовом акте: Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

- «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»».

Оценка показателя осуществлялась в соответствии с Приказом Минздрава России 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».

В рамках независимой оценки анализировалось наличие и функционирование таких способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг как раздел «Часто задаваемые вопросы» и обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки).

Расчет промежуточных и итоговых показателей производился в соответствии с Единым порядком 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 (Приложение к приказу Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н).

В случае отсутствия в выборке получателей услуг с ограниченными возможностями здоровья использовалась следующая формула для расчета показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов»: $K_3 = 0,6 \times \text{Пдост орг} + 0,4 \times \text{Пдост услуг}$.

По итогам расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения, были составлены рейтинговые таблицы в разрезе юридических лиц.

Раздел 1. ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ по итогам независимой оценки качества в 2024 году

Место в рейтинге	Название учреждения	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка					Итоговый балл
		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	
1	ГБУЗ СО «Тольяттинский противотуберкулезный диспансер»	99,6	100,0	94,0	100,0	98,1	98,4
2	ГБУЗ СО «Челно-Вершинская центральная районная больница»	97,2	100,0	95,1	100,0	99,0	98,3
3	ГБУЗ СО «Похвистневская центральная районная больница»	100,0	98,8	92,0	99,3	97,5	97,5
4	ГБУЗ СО «Тольяттинский врачебно-физкультурный диспансер»	99,3	100,0	88,0	100,0	100,0	97,5
5	ГБУЗ «Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер им. Н.В.Постникова»	99,3	99,0	83,0	100,0	100,0	96,3
6	ГБУЗ Самарской области «Самарская городская клиническая поликлиника № 15 Промышленного района»	99,0	93,4	92,0	97,3	97,4	95,8
7	ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая стоматологическая поликлиника №1»	98,7	99,4	85,4	97,6	97,0	95,6
8	ГБУЗ Самарской области «Самарская городская поликлиника № 4 Кировского района»	97,0	99,4	82,2	97,9	97,9	94,9
9	ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»	79,2	93,1	100,0	100,0	100,0	94,5
10	ГБУЗ Самарской области «Новокуйбышевская стоматологическая поликлиника»	98,5	97,1	78,0	98,9	98,5	94,2
11	ГБУЗ СО «Тольяттинский кожно-венерологический диспансер»	99,0	94,9	76,8	100,0	100,0	94,1
12	ООО «А2Мед Самара»	86,5	100,0	84,0	100,0	100,0	94,1
13	ГБУЗ СО «Тольяттинская городская поликлиника № 2»	99,3	96,0	77,8	98,2	96,5	93,6

Место в рейтинге	Название учреждения	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка					
		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	Итоговый балл
14	ГБУЗ СО «Сергиевская центральная районная больница»	98,7	93,4	86,0	96,2	92,9	93,4
15	ГБУЗ «Самарский областной детский санаторий «Юность»	96,8	100,0	70,0	100,0	99,0	93,2
16	ГБУЗ СО «Приволжская центральная районная больница»	84,2	94,1	86,0	99,0	100,0	92,7
17	Общество с ограниченной ответственностью «МедГард»	97,8	93,8	70,4	100,0	100,0	92,4
18	ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №3»	97,9	98,9	64,5	99,1	98,0	91,7
19	ГБУЗ «Самарская областная клиническая офтальмологическая больница имени Т.И. Ершовского»	97,5	83,9	78,8	100,0	97,2	91,5
20	ГБУЗ «Самарская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	95,6	100,0	62,0	99,4	100,0	91,4
21	ГБУЗ «Самарская областная клиническая гериатрическая больница»	97,3	94,0	73,6	95,9	94,7	91,1
22	ГБУЗ СО «Противотуберкулезный санаторий «Рачейка»	82,6	100,0	72,0	100,0	100,0	90,9
23	ГБУЗ СО «Кинельская центральная районная больница»	91,0	94,7	72,0	100,0	96,7	90,9
24	ООО Медицинская Компания Гепатолог	93,7	100,0	60,0	100,0	100,0	90,7
25	ГБУЗ СО «Камышлинская центральная районная больница»	85,8	96,3	80,2	96,9	93,8	90,6
26	ГБУЗ СО «Большечерниговская центральная районная больница»	96,9	95,8	63,8	97,8	93,1	89,5
27	ООО «Дантист»	86,1	100,0	60,8	100,0	100,0	89,4
28	ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №5 Куйбышевского района»	98,9	100,0	70,0	77,9	100,0	89,4

Место в рейтинге	Название учреждения	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка					
		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	Итоговый балл
29	ГБУЗ СО «Отраденская городская больница»	84,1	91,5	84,0	94,8	92,0	89,3
30	ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №6»	95,8	100,0	48,0	100,0	99,0	88,6
31	Медико - санитарная часть № 4 ПАО «КуйбышевАзот»	77,3	100,0	64,0	100,0	99,2	88,1
32	ОАО «Санаторий им. В.П.Чкалова»	77,4	97,1	69,2	100,0	95,2	87,8
33	ГБУЗ Самарской области «Тольяттинская городская клиническая больница № 1 им. В.А. Гройсмана»	96,9	82,4	89,9	84,7	84,0	87,6
34	ООО «Медицинский центр «Здоровье детей»	94,8	100,0	42,0	100,0	100,0	87,4
35	ГБУЗ СО «Сызранский противотуберкулезный диспансер»	80,1	100,0	58,0	98,8	99,0	87,2
36	Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский лучевой центр»	78,6	100,0	72,0	80,6	100,0	86,3
37	ООО "Медицинский центр «Здоровые дети»	89,5	100,0	36,0	100,0	100,0	85,1
38	ГБУЗ «Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн имени О.Г. Яковлева»	96,6	92,4	69,8	80,9	84,7	84,9
39	ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №2 Промышленного района»	81,5	95,9	47,5	95,1	94,0	82,8
40	ООО «Медико-санитарная часть №6»	74,0	96,5	42,0	100,0	98,0	82,1
41	ГБУЗ «Самарский областной клинический наркологический диспансер»	94,6	80,2	44,1	89,6	84,8	78,6
42	Общество с ограниченной ответственностью «Диагностика и Лечение»	49,3	100,0	30,4	100,0	100,0	75,9
43	ГБУЗ СО «Елховская центральная районная больница»	63,9	91,7	71,0	70,7	80,0	75,4

Место в рейтинге	Название учреждения	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка					
		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	Итоговый балл
44	ООО «Клиника Дент»	70,3	100,0	0,0	100,0	100,0	74,1
45	ОАО «Волгоцеммаш»	55,7	100,0	9,6	80,0	100,0	69,1
СРЕДНИЙ БАЛЛ ПО САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ		89,2	96,5	68,4	96,1	96,8	89,4

Раздел 2. Результаты сопоставления объективных и субъективных данных, полученных в ходе проведения независимой оценки

2.1. Сравнительный анализ результатов независимых оценок, проведенных в 2023-2024 гг.

В рамках работы с данными был проведен сравнительный анализ значений критериев и показателей, полученных по итогам независимой оценки 2024 года, с итогами НОК за предыдущий период.

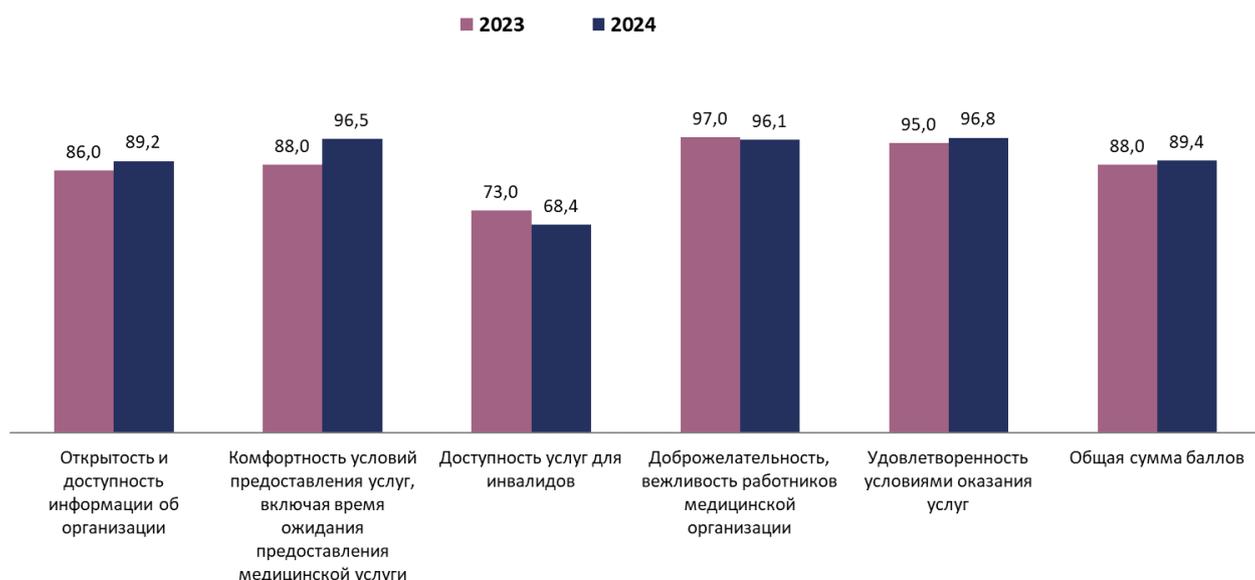
Итоговый среднеобластной показатель в 2024 году составил 89,4 баллов (2023 – 88,0).

В 2024 году выявлена положительная динамика по критериям (в баллах) (см. диаграмму 2.1):

- **открытость и доступность информации об организации – 89,2;**
- в 2023 году по другим медорганизациям – 86,0;
- **комфортность условий предоставления услуг – 96,5;**
- в 2023 году по другим медорганизациям – 88,0;
- **доброжелательность, вежливость работников организации – 96,1;**
- в 2023 году по другим медорганизациям – 95,0;
- **удовлетворенность условия оказания услуг – 96,8;**
- в 2023 году по другим медорганизациям – 95,0.

Незначительное снижение в 2024 году зафиксировано по критерию **доступность услуг для инвалидов – 68,4** (в 2023 году по другим медорганизациям – 73,0).

Диаграмма 2.1



2.2. Открытость и доступность информации об организации

Анализ данных, полученных посредством проведения экспертной оценки и опроса получателей услуг, позволил сформулировать следующие выводы.

Посетители медицинских учреждений демонстрируют высокий уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации о медицинских организациях – **97,5% удовлетворенных от общего числа опрошенных.**

Экспертная оценка содержания нормативно-правовой документации на информационных стендах и официальных сайтах медицинских учреждений показала, что в среднем по всем учреждениям наполнение **информационных стендов** соответствует требованиям на **88,7%, официальных сайтов организаций – на 85,6%.**

Полностью соблюдены все требования к контенту документов на информационных стендах в 16 медицинских организациях:

- ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая стоматологическая поликлиника №1»;
- ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №5 Куйбышевского района»;
- ГБУЗ «Самарская областная клиническая офтальмологическая больница имени Т.И. Ерошевского»;
- ГБУЗ Самарской области «Тольяттинская городская клиническая больница №1 им. В.А. Гройсмана»;
- ГБУЗ Самарской области «Новокуйбышевская стоматологическая поликлиника»;
- ГБУЗ Самарской области «Самарская городская поликлиника №4 Кировского района»;
- ГБУЗ Самарской области «Самарская городская клиническая поликлиника №15 Промышленного района»;
- ГБУЗ «Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн имени О.Г. Яковлева»;
- ГБУЗ СО «Тольяттинский противотуберкулезный диспансер»;
- Общество с ограниченной ответственностью «МедГард»;
- Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский лучевой центр»;
- ООО «Дантист»;
- ГБУЗ СО «Тольяттинская городская поликлиника №2»;
- ООО «А2Мед Самара»;
- ГБУЗ СО «Тольяттинский врачебно-физкультурный диспансер»;
- ГБУЗ СО «Похвистневская центральная районная больница».

Абсолютно все требования к наполнению официального сайта выполнены в следующих медицинских организациях:

- ГБУЗ СО «Сергиевская центральная районная больница»;
- ГБУЗ Самарской области «Самарская городская клиническая поликлиника №15 Промышленного района»;
- ГБУЗ «Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер им. Н.В.Постникова»;
- ГБУЗ СО «Похвистневская центральная районная больница».

Показатель «Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами» принял значение 87,2%.

Анализ данных позволяет говорить о том, что требования к обеспечению открытости, полноты и доступности информации в большей степени соблюдаются в государственных учреждениях здравоохранения (см. таблицу 2.2.1).

Обращает на себя внимание тот факт, что удовлетворенность получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации далеко не всегда коррелирует с уровнем информационной открытости организации. Хотя в большинстве случаев такая связь все-таки есть: чем выше информационная «прозрачность» учреждения, тем выше доля удовлетворенных этим параметром.

Таблица 2.2.1

Объективные и субъективные оценки открытости, полноты и доступности информации в медицинских учреждениях Самарской области

	Место в рейтинге по уровню информационной открытости	Соответствие информации о деятельности организации на сайте	Соответствие информации о деятельности организации на сайте	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации (%)
ГБУЗ СО «Похвистневская центральная районная больница»	1	100,0	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Тольяттинский противотуберкулезный диспансер»	2	100,0	97,5	100,0	100,0
ГБУЗ «Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер им. Н.В.Постникова»	3	95,7	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Тольяттинский врачебно-физкультурный диспансер»	3	100,0	95,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Тольяттинская	3	100,0	95,0	100,0	100,0

	Местро в рейтинге по уровню информационной открытости	Соответствие информации о деятельности организации на стедне	Соответствие информации о деятельности организации на сайте	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации (%)
городская поликлиника № 2»					
ГБУЗ Самарской области «Самарская городская клиническая поликлиника №15 Промышленного района»	4	100,0	100,0	100,0	97,4
ГБУЗ СО «Тольяттинский кожно-венерологический диспансер»	4	95,7	97,5	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №5 Куйбышевского района»	5	100,0	92,5	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Сергиевская центральная районная больница»	6	91,3	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая стоматологическая поликлиника №1»	6	100,0	97,5	100,0	97,6
ГБУЗ Самарской области «Новокуйбышевская стоматологическая поликлиника»	7	100,0	90,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №3»	8	91,3	95,0	100,0	100,0
Общество с ограниченной ответственностью «МедГард»	9	100,0	85,0	100,0	100,0
ГБУЗ «Самарская областная клиническая офтальмологическая больница имени Т.И. Ерошевского»	10	100,0	90,0	100,0	97,5
ГБУЗ «Самарская областная клиническая гериатрическая больница»	11	91,3	97,5	100,0	97,5
ГБУЗ СО «Челно-Вершинская центральная районная больница»	12	91,3	90,0	100,0	100,0
ГБУЗ Самарской области «Самарская городская поликлиника № 4 Кировского района»	13	100,0	92,5	100,0	95,3
ГБУЗ Самарской области	14	100,0	92,5	100,0	95,0

	Местро в рейтинге по уровню информационной открытости	Соответствие информации о деятельности организации на стедне	Соответствие информации о деятельности организации на сайте	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации (%)					
«Тольяттинская городская клиническая больница № 1 им. В.А. Гройсмана»	14	95,7	87,5	100,0	98,5					
ГБУЗ СО «Большечерниговская центральная районная больница»										
ГБУЗ «Самарский областной детский санаторий «Юность»										
ГБУЗ «Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн имени О.Г. Яковлева»						15	95,7	90,0	100,0	97,4
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №6»						16	100,0	97,5	100,0	92,4
ГБУЗ «Самарская областная клиническая стоматологическая поликлиника»						17	82,6	95,0	100,0	97,8
ООО «Медицинский центр «Здоровье детей»						18	78,3	92,5	100,0	100,0
ГБУЗ «Самарский областной клинический наркологический диспансер»						19	95,7	70,0	100,0	100,0
ООО Медицинская Компания Гепатолог						20	95,7	95,0	100,0	90,0
ГБУЗ СО «Кинельская центральная районная больница»						21	65,2	92,5	100,0	100,0
ООО «Медицинский центр «Здоровые дети»						22	47,8	92,5	100,0	100,0
ООО «А2Мед Самара»						23	73,9	62,5	100,0	97,6
ООО «Дантист»						26	100,0	90,0	60,0	100,0
ГБУЗ СО «Камышлинская центральная районная больница»						27	100,0	87,5	60,0	100,0
ГБУЗ СО «Приволжская центральная районная больница»						28	95,7	90,0	60,0	100,0
ГБУЗ СО «Отраденская городская больница»						29	87,0	87,5	60,0	100,0
ГБУЗ СО «Противотуберкулезный санаторий «Рачейка»						30	95,7	90,0	60,0	95,7
						31	91,3	72,5	60,0	100,0

	Местро в рейтинге по уровню информационной открытости	Соответствие информации о деятельности организации на стедне	Соответствие информации о деятельности организации на сайте	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации (%)
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №2 Промышленного района»	32	82,6	80,0	60,0	97,7
ГБУЗ СО «Сызранский противотуберкулезный диспансер»	33	82,6	65,0	60,0	100,0
ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»	34	87,0	65,0	60,0	96,1
Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский лучевой центр»	35	100,0	97,5	30,0	100,0
ОАО «Санаторий им. В.П.Чкалова»	36	60,9	90,0	60,0	92,0
Медико - санитарная часть № 4 ПАО «КуйбышевАзот»	37	60,9	67,5	60,0	100,0
ООО «Медико-санитарная часть №6»	38	87,0	80,0	30,0	100,0
ООО «Клиника Дент»	39	87,0	55,0	30,0	100,0
ГБУЗ СО «Елховская центральная районная больница»	40	82,6	90,0	60,0	50,0
ОАО «Волгоцеммаш»	41	69,6	35,0	0,0	100,0
Общество с ограниченной ответственностью «Диагностика и Лечение»	42	34,8	27,5	0,0	100,0
В СРЕДНЕМ		88,7	85,6	80,2	97,5

2.3. Комфортность условий предоставления услуг

В рамках изучения комфортности условий предоставления услуг производилась оценка следующих параметров:

- обеспечение лечебно-охранительного режима (для стационаров);
- отсутствие очередей;
- доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-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 питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- санитарное состояние помещений организаций.

При расчете показателя суммировалось количество указанных параметров, полученное число умножалось на 20 баллов. Если количество параметров составляло 5 и более, учреждению присваивалось 100 баллов.

Итоги экспертной оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями позволяют сделать вывод, что *все медицинские организации Самарской области обеспечивают высокий уровень комфорта (средний балл – 100%)* (см. таблицу 2.3.1).

Согласно данным опроса получателей услуг медицинских организаций, **уровень удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг составил 94,1% от общего числа опрошенных.**

Доля получателей, удовлетворенных временем ожидания предоставления медицинских услуг, – 95,7% от общего числа опрошенных.

Таблица 2.3.1

Объективные и субъективные оценки комфортности условий предоставления услуг в медицинских учреждениях Самарской области

	Место в рейтинге по уровню комфортности	Экспертная оценка уровня обеспечения комфортных условий предоставления услуг (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления медицинских услуг (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (%)
ГБУЗ СО «Челно-Вершинская центральная районная больница»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ «Самарская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №5 Куйбышевского района»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №6»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ «Самарский областной детский санаторий «Юность»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Тольяттинский противотуберкулезный диспансер»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Сызранский противотуберкулезный диспансер»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Противотуберкулезный санаторий «Рачейка»	1	100,0	100,0	100,0
Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский лучевой центр»	1	100,0	100,0	100,0
Общество с ограниченной ответственностью «Диагностика и Лечение»	1	100,0	100,0	100,0
ООО Медицинская Компания Гепатолог	1	100,0	100,0	100,0
ООО "Медицинский центр «Здоровые дети»	1	100,0	100,0	100,0
ООО «Медицинский центр «Здоровье детей»	1	100,0	100,0	100,0
Медико - санитарная часть №4 ПАО «КуйбышевАзот»	1	100,0	100,0	100,0
ОАО «Волгоцеммаш»	1	100,0	100,0	100,0
ООО «Клиника Дент»	1	100,0	100,0	100,0
ООО «Дантист»	1	100,0	100,0	100,0
ООО «А2Мед Самара»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Тольяттинский врачебно-физкультурный диспансер»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая стоматологическая поликлиника №1»	2	100,0	100,0	98,1
ГБУЗ Самарской области «Самарская городская поликлиника № 4 Кировского района»	2	100,0	100,0	97,9
ГБУЗ «Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер им. Н.В.Постникова»	3	100,0	100,0	96,8

	Место в рейтинге по уровню комфортности	Экспертная оценка уровня обеспечения комфортных условий предоставления услуг (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления медицинских услуг (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (%)
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №3»	4	100,0	100,0	96,4
ГБУЗ СО «Похвистневская центральная районная больница»	5	100,0	100,0	95,9
ОАО «Санаторий им. В.П.Чкалова»	6	100,0	100,0	90,3
ГБУЗ Самарской области «Новокуйбышевская стоматологическая поликлиника»	6	100,0	98,2	92,7
ООО «Медико-санитарная часть №6»	7	100,0	94,1	96,1
ГБУЗ СО «Камышлинская центральная районная больница»	8	100,0	96,6	92,2
ГБУЗ СО «Тольяттинская городская поликлиника № 2»	9	100,0	94,3	94,3
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №2 Промышленного района»	10	100,0	100,0	86,5
ГБУЗ СО «Большечерниговская центральная районная больница»	11	100,0	100,0	86,0
ГБУЗ СО «Тольяттинский кожно-венерологический диспансер»	12	100,0	90,3	96,1
ГБУЗ СО «Кинельская центральная районная больница»	13	100,0	88,9	97,2
ГБУЗ СО «Приволжская центральная районная больница»	14	100,0	85,4	100,0
ГБУЗ «Самарская областная клиническая гериатрическая больница»	15	100,0	90,8	92,2
Общество с ограниченной ответственностью «МедГард»	16	100,0	84,4	100,0
ГБУЗ СО «Сергиевская центральная районная больница»	17	100,0	89,2	92,3
ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»	18	100,0	90,1	90,1
ГБУЗ «Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн имени О.Г. Яковлева»	19	100,0	96,6	79,3
ГБУЗ СО «Елховская центральная районная больница»	20	100,0	96,7	76,7
ГБУЗ СО «Отраденская городская больница»	21	100,0	87,1	88,8
ГБУЗ Самарской области «Самарская городская клиническая поликлиника №15 Промышленного района»	22	100,0	80,0	80,0
ГБУЗ «Самарская областная клиническая офтальмологическая больница имени Т.И. Ерошевского»	23	100,0	75,8	78,7
ГБУЗ Самарской области «Тольяттинская городская клиническая больница № 1 им. В.А. Гройсмана»	24	100,0	85,3	61,0
ГБУЗ «Самарский областной клинический наркологический диспансер»	25	100,0	75,9	66,0
В среднем		100,0	95,7	94,1

2.4. Доступность услуг для инвалидов

Важным элементом комфортности условий оказания услуг медицинскими организациями выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В рамках независимой оценки оценивались следующие *элементы безбарьерной среды*:

- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Экспертная оценка **обеспечения безбарьерной среды для маломобильных граждан** позволяет сделать вывод, что не все медицинские организации Самарской области адаптируют помещения и прилегающую территорию с учетом особенностей здоровья инвалидов.

Уровень обеспечения безбарьерной среды в медицинских организациях для маломобильных граждан в 2024 году – 69,8 баллов (см. таблицу 2.4.1).

Все элементы доступной среды представлены в 15 организациях (34% от общего числа медицинских организаций, в отношении которых проводилась НОК):

- ГБУЗ СО «Большечерниговская центральная районная больница»;
- ГБУЗ СО «Сергиевская центральная районная больница»;
- ГБУЗ СО «Челно-Вершинская центральная районная больница»;
- ГБУЗ СО «Камышлинская центральная районная больница»;
- ГБУЗ СО «Отраденская городская больница»;
- ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»;
- ГБУЗ Самарской области «Тольяттинская городская клиническая больница №1 им. В.А. Гройсмана»;
- ГБУЗ Самарской области «Самарская городская клиническая поликлиника №15 Промышленного района»;
- ГБУЗ «Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн имени О.Г. Яковлева»;
- ГБУЗ «Самарская областная клиническая гериатрическая больница»;
- ГБУЗ «Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер им. Н.В.Постникова»;
- ОАО «Санаторий им. В.П.Чкалова»;
- ГБУЗ СО «Тольяттинская городская поликлиника №2»;
- ООО «А2Мед Самара»;
- ГБУЗ СО «Похвистневская центральная районная больница».

В рамках оценки **условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**, учитывался факт обеспечения следующих условий:

- 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 для инвалидов по зрению;
- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;
- наличие возможности оказания первичной медикосанитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

Средний балл обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, по региону – 55,1 балла.

В следующих медицинских организаций обеспечены все условия доступности:

- ГБУЗ СО «Челно-Вершинская центральная районная больница»;
- ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»;
- ГБУЗ СО «Тольяттинский противотуберкулезный диспансер»;
- ГБУЗ СО «Тольяттинский врачебно-физкультурный диспансер».

Согласно данным опроса получателей услуг, **уровень удовлетворенности уровнем доступности услуг для инвалидов, по региону составляет 84,6% от числа опрошенных, имеющих ограничения здоровья.**

Таблица 2.4.1

Объективные и субъективные оценки обеспечения доступности услуг для инвалидов в медицинских учреждениях Самарской области

	Место в рейтинге по уровню комфортности	Экспертная оценка оборудования помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (%)	Экспертная оценка условий доступности и (%)	Доля удовлетворенных доступностью для инвалидов (%)
ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Челно-Вершинская центральная районная больница»	2	100,0	100,0	83,7
ГБУЗ СО «Тольяттинский противотуберкулезный диспансер»	3	80,0	100,0	100,0
ГБУЗ Самарской области «Самарская городская»	4	100,0	80,0	100,0

	Место в рейтинге по уровню комфортности	Экспертная оценка оборудования помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (%)	Экспертная оценка условий доступности (%)	Доля удовлетворенных доступностью для инвалидов (%)
клиническая поликлиника №15 Промышленного района»				
ГБУЗ СО «Похвистневская центральная районная больница»	4	100,0	80,0	100,0
ГБУЗ Самарской области «Тольяттинская городская клиническая больница № 1 им. В.А. Гройсмана»	5	100,0	80,0	93,0
ГБУЗ СО «Тольяттинский врачебно-физкультурный диспансер»	6	60,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Сергиевская центральная районная больница»	7	100,0	80,0	80,0
ГБУЗ СО «Приволжская центральная районная больница»	7	80,0	80,0	100,0
ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая стоматологическая поликлиника №1»	8	80,0	80,0	98,1
ГБУЗ СО «Отраденская городская больница»	9	100,0	60,0	100,0
ООО «А2Мед Самара»	9	100,0	60,0	100,0
ГБУЗ «Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер им. Н.В.Постникова»	10	100,0	60,0	96,8
ГБУЗ Самарской области «Самарская городская поликлиника №4 Кировского района»	11	80,0	80,0	87,4
ГБУЗ СО «Камышлинская центральная районная больница»	12	100,0	60,0	87,4
ГБУЗ «Самарская областная клиническая офтальмологическая больница имени Т.И. Ерошевского»	13	80,0	80,0	75,8
ГБУЗ Самарской области «Новокуйбышевская стоматологическая поликлиника»	14	80,0	60,0	100,0
ГБУЗ СО «Тольяттинская городская поликлиника №2»	15	100,0	60,0	79,4
ГБУЗ СО «Тольяттинский кожно-венерологический диспансер»	16	80,0	60,0	96,1
ГБУЗ «Самарская областная клиническая гериатрическая больница»	17	100,0	40,0	92,2
ГБУЗ СО «Кинельская центральная районная больница»	18	60,0	60,0	100,0
ГБУЗ СО «Противотуберкулезный санаторий «Рачейка»	18	60,0	60,0	100,0
Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский лучевой центр»	18	60,0	60,0	100,0
ГБУЗ СО «Елховская центральная районная больница»	19	80,0	80,0	50,0
Общество с ограниченной ответственностью «МедГард»	20	60,0	80,0	68,0
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №5 Куйбышевского района»	21	80,0	40,0	100,0

	Место в рейтинге по уровню комфортности	Экспертная оценка оборудования помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (%)	Экспертная оценка условий доступности (%)	Доля удовлетворенных доступностью для инвалидов (%)
ГБУЗ «Самарский областной детский санаторий «Юность»	21	80,0	40,0	100,0
ГБУЗ «Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн имени О.Г. Яковлева»	22	100,0	40,0	79,3
ОАО «Санаторий им. В.П.Чкалова»	23	100,0	40,0	77,4
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №3»	25	40,0	60,0	95,0
Медико-санитарная часть №4 ПАО «КуйбышевАзот»	26	60,0	40,0	100,0
ГБУЗ СО «Большечерниговская центральная районная больница»	27	100,0	20,0	86,0
ГБУЗ «Самарская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	28	80,0	20,0	100,0
ООО «Дантист»	29	40,0	80,0	56,0
ООО Медицинская Компания Гепатолог	30	60,0	60,0	60,0
ГБУЗ СО «Сызранский противотуберкулезный диспансер»	31	40,0	40,0	100,0
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №6»	32	40,0	20,0	93,4
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №2 Промышленного района»	33	60,0	20,0	71,7
ГБУЗ «Самарский областной клинический наркологический диспансер»	34	0,0	40,0	93,5
ООО «Медицинский центр «Здоровье детей»	35	40,0	0,0	100,0
ООО «Медико-санитарная часть №6»	35	20,0	40,0	66,7
ООО "Медицинский центр «Здоровые дети»	36	20,0	0,0	100,0
Общество с ограниченной ответственностью «Диагностика и Лечение»	37	20,0	40,0	28,0
ОАО «Волгоцеммаш»	38	20,0	0,0	12,0
ООО «Клиника Дент»	39	0,0	0,0	0,0
В СРЕДНЕМ		69,8	55,1	84,6

2.5. Доброжелательность, вежливость работников организаций

Данный показатель формируется преимущественно за счет получения субъективных оценок получателей услуг медицинских организаций, собираемых в ходе опроса. Оценивались следующие параметры работы сотрудников учреждений:

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию;
- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию;
- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Интегральный показатель удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников медицинских организаций Самарской области – 96,1% от общего числа опрошенных (см. таблицу 2.4), в том числе (см. таблицу 2.5.1):

- доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – **93,5% от общего числа опрошенных;**
- доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – **97,9% от общего числа опрошенных;**
- доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – **98,0% от общего числа опрошенных,** которые использовали дистанционные формы взаимодействия.

Таблица 2.5.1

Уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации в медицинских учреждениях Самарской области

	Место в рейтинге по уровню комфортности	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (%)
ГБУЗ СО «Кинельская центральная районная больница»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Челно-Вершинская центральная районная больница»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №6»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ «Самарская областная клиническая офтальмологическая больница имени Т.И. Ерошевского»	1	100,0	100,0	100,0

	Место в рейтинге по уровню комфортности	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (%)
ГБУЗ «Самарский областной детский санаторий «Юность»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Тольяттинский кожно-венерологический диспансер»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ «Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер им. Н.В.Постникова»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Тольяттинский противотуберкулезный диспансер»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Противотуберкулезный санаторий «Рачейка»	1	100,0	100,0	100,0
Общество с ограниченной ответственностью «МедГард»	1	100,0	100,0	100,0
Общество с ограниченной ответственностью «Диагностика и Лечение»	1	100,0	100,0	100,0
ООО Медицинская Компания Гепатолог	1	100,0	100,0	100,0
ООО "Медицинский центр «Здоровые дети»	1	100,0	100,0	100,0
ООО «Медицинский центр «Здоровье детей»	1	100,0	100,0	100,0
ОАО «Санаторий им. В.П.Чкалова»	1	100,0	100,0	100,0
Медико-санитарная часть № 4 ПАО «КуйбышевАзот»	1	100,0	100,0	100,0
ООО «Клиника Дент»	1	100,0	100,0	100,0
ООО «Дантист»	1	100,0	100,0	100,0
ООО «Медико-санитарная часть №6»	1	100,0	100,0	100,0
ООО «А2Мед Самара»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Тольяттинский лечебно-физкультурный диспансер»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ «Самарская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	2	98,6	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Похвистневская центральная районная больница»	3	98,2	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №3»	4	97,8	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Приволжская центральная районная больница»	5	100,0	100,0	95,1
ГБУЗ Самарской области «Новокуйбышевская стоматологическая поликлиника»	6	100,0	98,2	98,2
ГБУЗ СО «Сызранский противотуберкулезный диспансер»	7	100,0	98,0	98,0
ГБУЗ СО «Тольяттинская городская поликлиника № 2»	8	100,0	97,0	97,0
ГБУЗ Самарской области «Самарская городская поликлиника № 4 Кировского района»	9	97,9	97,9	97,9
ГБУЗ СО «Большечерниговская центральная районная больница»	10	100,0	97,1	95,0

	Место в рейтинге по уровню комфортности	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (%)
ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая стоматологическая поликлиника №1»	11	97,0	97,0	100,0
ГБУЗ Самарской области «Самарская городская клиническая поликлиника №15 Промышленного района»	12	97,4	95,7	100,0
ГБУЗ СО «Камышлинская центральная районная больница»	13	96,1	96,1	100,0
ГБУЗ СО «Сергиевская центральная районная больница»	14	95,4	95,1	100,0
ГБУЗ «Самарская областная клиническая гериатрическая больница»	15	94,9	94,9	100,0
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №2 Промышленного района»	16	92,8	94,9	100,0
ГБУЗ СО «Отраденская городская больница»	17	94,2	92,9	100,0
ГБУЗ «Самарский областной клинический наркологический диспансер»	18	93,0	88,6	85,0
ГБУЗ Самарской области «Тольяттинская городская клиническая больница № 1 им. В.А. Гройсмана»	19	86,6	100,0	50,0
ГБУЗ «Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн имени О.Г. Яковлева»	20	65,5	86,7	100,0
Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский лучевой центр»	21	51,6	100,0	100,0
ОАО «Волгоцеммаш»	22	50,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №5 Куйбышевского района»	23	48,8	100,0	91,8
ГБУЗ СО «Елховская центральная районная больница»	24	50,0	76,7	100,0
В СРЕДНЕМ		93,5	97,9	98,0

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями была произведена проверка корректности работы дистанционных способов взаимодействия, а также характера коммуникации сотрудников медорганизаций с потенциальными получателями услуг методом «контрольной закупки».

По итогам оценки зафиксирован достаточно высокий уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников

организации, осуществляющих коммуникации посредством *дистанционных форм взаимодействия* – 98%.

В ходе контрольной закупки оценивалась доступность удаленных способов обращения: телефонный запрос, запрос на электронную почту, интернет-сервис, факт наличия раздела «Часто задаваемые вопросы» и наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг медицинской организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)). При расчете рейтинга по показателю «Дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг» использовались оценки работоспособности интернет-сервиса, наличия раздела «Часто задаваемые вопросы» и наличия технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки).

Оценка работоспособности взаимодействия посредством телефона и электронной почты проводилась для комплексного анализа принципов коммуникации сотрудников медицинских организаций с получателями услуг. При расчете рейтинга данные об эффективности этих способов дистанционного взаимодействия с получателями услуг не использовались.

В рамках контрольной закупки по телефону производилась аудиозапись звонка (в случае недостижимости с первого раза дозвон производился еще 2 раза).

В ходе контрольных закупок был сделан успешный дозвон до 41 из 45-ти медорганизаций (91,1% от общего числа организаций, в отношении которых проводилась НОК) (см. таблицу 2.5.2).

В рамках контрольной закупки по электронной почте и через интернет-сервисы сайта учреждений производилась фиксация факта отправки запроса, факта получения уведомления и ответа (скриншот).

На запрос, поданный через электронную почту, ответили все медицинские организации (100%). Был получен полный или краткий ответ на поставленный вопрос, предоставлены контактные телефоны для уточнения деталей.

На сайтах 43 медицинских организаций (95,6% от общего числа участников НОК) размещена возможность электронного обращения посредством госуслуг или с помощью встроенных интернет-сервисов. Проверка сервисов показала высокую эффективность обратной связи.

Раздел «Часто задаваемые вопросы» размещен на сайтах 28 медицинских организаций (62,2% от общего числа участников НОК), техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией в форме анкетирования (в ряде случаев

была обнаружена нерабочая ссылка) обеспечена 40 учреждениями (88,9% от общего числа участников НОК).

Таблица 2.5.2

Оценка дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	Наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки
ГБУЗ СО «Большечерниговская центральная районная больница»	1	1	1	1	1
ГБУЗ СО «Кинельская центральная районная больница»	1	1	1	1	1
ГБУЗ СО «Сергиевская центральная районная больница»	1	1	1	1	1
ГБУЗ СО «Челно-Вершинская центральная районная больница»	1	1	1	1	1
ГБУЗ СО «Камышлинская центральная районная больница»	1	1	1	0	1
ГБУЗ СО «Елховская центральная районная больница»	1	1	1	0	1
ГБУЗ СО «Отраденская городская больница»	1	1	1	0	1
ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»	0	1	1	0	1
ГБУЗ «Самарская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	1	1	1	1	1
ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая стоматологическая поликлиника №1»	1	1	1	1	1
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №2 Промышленного района»	1	1	1	0	1
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №3»	0	1	1	1	1
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №5 Куйбышевского района»	1	1	1	1	1
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №6»	0	1	1	1	1
ГБУЗ "Самарская областная клиническая офтальмологическая больница имени Т.И. Ерошевского"	1	1	1	1	1
ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская клиническая больница № 1 им. В.А. Гройсмана"	1	1	1	1	1
ГБУЗ "Самарский областной детский санаторий "Юность"	1	1	1	1	1
ГБУЗ Самарской области «Новокуйбышевская стоматологическая поликлиника»	1	1	1	1	1

ГБУЗ Самарской области "Самарская городская поликлиника № 4 Кировского района"	1	1	1	1	1
ГБУЗ Самарской области «Самарская городская клиническая поликлиника №15 Промышленного района»	1	1	1	1	1
ГБУЗ «Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн имени О.Г. Яковлева»	1	1	1	1	1
ГБУЗ СО «Тольяттинский кожно-венерологический диспансер»	1	1	1	1	1
ГБУЗ «Самарская областная клиническая гериатрическая больница»	1	1	1	1	1
ГБУЗ «Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер им. Н.В.Постникова»	1	1	1	1	1
ГБУЗ СО «Тольяттинский противотуберкулезный диспансер»	1	1	1	1	1
ГБУЗ СО «Сызранский противотуберкулезный диспансер»	1	1	1	0	1
ГБУЗ СО «Противотуберкулезный санаторий «Рачейка»	1	1	1	0	1
ГБУЗ «Самарский областной клинический наркологический диспансер»	1	1	1	1	1
Общество с ограниченной ответственностью «МедГард»	1	1	1	1	1
Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский лучевой центр»	1	1	1	0	0
Общество с ограниченной ответственностью «Диагностика и Лечение»	0	1	0	0	0
ООО Медицинская Компания Гепатолог	1	1	1	1	1
ООО "Медицинский центр "Здоровые дети"	1	1	1	1	1
ООО «Медицинский центр «Здоровье детей»	1	1	1	1	1
ОАО «Санаторий им. В.П.Чкалова»	1	1	1	0	1
Медико - санитарная часть № 4 ПАО «КуйбышевАзот»	1	1	1	0	1
ОАО «Волгоцеммаш»	1	1	0	0	0
ООО «Клиника Дент»	1	1	1	0	0
ООО «Дантист»	1	1	1	0	1
ООО «Медико-санитарная часть №6»	1	1	1	0	0
ГБУЗ СО «Тольяттинская городская поликлиника №2»	1	1	1	1	1
ООО «А2Мед Самара»	1	1	1	0	1
ГБУЗ СО «Приволжская центральная районная больница»	1	1	1	0	1
ГБУЗ СО «Тольяттинский врачебно-физкультурный диспансер»	1	1	1	1	1
ГБУЗ СО «Похвистневская центральная районная больница»	1	1	1	1	1

2.6. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Данный показатель формируется преимущественно за счет получения субъективных оценок получателей услуг медицинских организаций, собираемых в ходе опроса. Оценивались следующие параметры работы сотрудников учреждений:

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым;
- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Интегральный показатель удовлетворенности условиями оказания услуг медицинскими организациями Самарской области – 96,8% от общего числа опрошенных, в том числе:

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым – **97,0% от общего числа опрошенных;**
- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – **96,2% от общего числа опрошенных;**
- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – **97,0% от общего числа опрошенных** (см. таблицу 2.6.1).

Всеми параметрами показателя удовлетворены клиенты следующих организаций:

- ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»;
- ГБУЗ «Самарская областная клиническая стоматологическая поликлиника»;
- ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №5 Куйбышевского района»;
- ГБУЗ СО «Тольяттинский кожно-венерологический диспансер»;
- ГБУЗ «Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер им. Н.В.Постникова»;
- ГБУЗ СО «Противотуберкулезный санаторий «Рачейка»;
- Общество с ограниченной ответственностью «МедГард»;
- Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский лучевой центр»;
- Общество с ограниченной ответственностью «Диагностика и Лечение»;
- ООО Медицинская Компания Гепатолог;
- ООО "Медицинский центр «Здоровые дети»;
- ООО «Медицинский центр «Здоровье детей»;
- ОАО «Волгоцеммаш»;
- ООО «Клиника Дент»;
- ООО «Дантист»;
- ООО «А2Мед Самара»;
- ГБУЗ СО «Приволжская центральная районная больница».

Таблица 2.6.1

**Субъективные оценки удовлетворенности условиями оказания услуг в
медицинских учреждениях Самарской области**

	Место в рейтинге	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (%)
ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ «Самарская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №5 Куйбышевского района»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Тольяттинский кожно-венерологический диспансер»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ «Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер им. Н.В.Постникова»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Противотуберкулезный санаторий «Рачейка»	1	100,0	100,0	100,0
Общество с ограниченной ответственностью «МедГард»	1	100,0	100,0	100,0
Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский лучевой центр»	1	100,0	100,0	100,0
Общество с ограниченной ответственностью «Диагностика и Лечение»	1	100,0	100,0	100,0
ООО Медицинская Компания Гепатолог	1	100,0	100,0	100,0
ООО «Медицинский центр «Здоровые дети»	1	100,0	100,0	100,0
ООО «Медицинский центр «Здоровье детей»	1	100,0	100,0	100,0
ОАО «Волгоцеммаш»	1	100,0	100,0	100,0
ООО «Клиника Дент»	1	100,0	100,0	100,0
ООО «Дантист»	1	100,0	100,0	100,0
ООО «А2Мед Самара»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Приволжская центральная районная больница»	1	100,0	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Тольяттинский врачебно-физкультурный диспансер»	1	100,0	100,0	100,0
Медико - санитарная часть № 4 ПАО «КуйбышевАзот»	2	97,4	100,0	100,0
ГБУЗ СО «Сызранский противотуберкулезный диспансер»	3	100,0	100,0	98,0
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №6»	3	100,0	100,0	98,0

	Место в рейтинге	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (%)
ГБУЗ СО «Челно-Вершинская центральная районная больница»	3	100,0	94,9	100,0
ГБУЗ «Самарский областной детский санаторий «Юность»	3	100,0	94,8	100,0
ГБУЗ Самарской области «Новокуйбышевская стоматологическая поликлиника»	4	98,2	100,0	98,2
ГБУЗ СО «Тольяттинский противотуберкулезный диспансер»	5	96,3	96,3	100,0
ООО «Медико-санитарная часть №6»	6	98,0	98,0	98,0
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №3»	6	96,6	100,0	98,0
ГБУЗ Самарской области «Самарская городская поликлиника №4 Кировского района»	7	97,9	97,9	97,9
ГБУЗ СО «Похвистневская центральная районная больница»	8	97,0	97,0	97,9
ГБУЗ Самарской области «Самарская городская клиническая поликлиника №15 Промышленного района»	9	97,4	94,9	98,3
ГБУЗ «Самарская областная клиническая офтальмологическая больница имени Т.И. Ерошевского»	10	96,6	96,6	97,8
ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая стоматологическая поликлиника №1»	11	96,6	95,1	98,1
ГБУЗ СО «Кинельская центральная районная больница»	12	97,2	94,4	97,2
ГБУЗ СО «Тольяттинская городская поликлиника №2»	13	97,0	97,0	96,0
ОАО «Санаторий им. В.П.Чкалова»	14	93,5	93,5	96,8
ГБУЗ «Самарская областная клиническая гериатрическая больница»	15	93,5	93,5	95,9
ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №2 Промышленного района»	16	93,2	94,9	94,1
ГБУЗ СО «Камышлинская центральная районная больница»	17	93,2	95,1	93,7
ГБУЗ СО «Большечерниговская центральная районная больница»	18	93,2	90,0	94,3

	Место в рейтинге	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (%)
ГБУЗ СО «Сергиевская центральная районная больница»	19	93,2	94,8	92,0
ГБУЗ СО «Отраденская городская больница»	20	93,3	90,2	92,0
ГБУЗ «Самарский областной клинический наркологический диспансер»	21	83,5	83,5	86,0
ГБУЗ «Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн имени О.Г. Яковлева»	22	83,3	90,0	83,3
ГБУЗ Самарской области «Тольяттинская городская клиническая больница № 1 им. В.А. Гройсмана»	23	100,0	64,9	82,0
ГБУЗ СО «Елховская центральная районная больница»	24	80,0	80,0	80,0
В СРЕДНЕМ	24	97,2	96,3	97,1

Раздел 3. Основные достоинства и недостатки в работе медицинских организаций, выявленные в ходе обобщения и анализа информации, полученной в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг

Предмет независимой оценки – условия оказания услуг. В связи с этим описание основных недостатков и достоинств деятельности медицинских организаций Самарской области будет фокусироваться именно на условиях оказания услуг.

Критерий – открытость и доступность информации об организации

Проведенная независимая оценка зафиксировала достаточно уровень информационной открытости и доступности медицинских организаций Самарской области. Интегральный показатель **«Открытость и доступность информации об организации»** по области с учетом опросных данных приняло высокое значение – **89,1 из 100 баллов**.

***Показатель:** Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами.*

Требование информационной открытости в оформлении стендов обеспечено на 100% – размещены все необходимые документы – в 17 организациях (37,8%).

На информационных стендах организаций реже размещается следующая информация (см. таблицу 3.1):

Таблица 3.1

«Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»

(в таблице представлены цифры по организациям, которые разместили документы)

Название документа	Количество организаций	%
схема проезда, транспортная доступность	36	76,6%
Место нахождения учреждения (при наличии - филиалов)	43	91,5%
График работы медицинской организации и часы приема медицинскими работниками	44	93,6%
Контактные телефоны	42	89,4%
Адрес электронной почты	40	85,1%
Структура и органы управления учреждения	38	80,9%
информация об осуществляемой медицинской деятельности (копии (электронные образы) лицензий на все виды деятельности)	45	95,7%
информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	41	87,2%
Сведения о руководителе, его заместителях, график приема граждан руководителем и иными уполномоченными лицами медицинской организации	41	87,2%
информация об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях	34	72,3%
информация о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	42	89,4%
информация о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении	34	72,3%

Название документа	Количество организаций	%
информация о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты	42	89,4%
список страховых медицинских организаций, с которыми работает медицинская организация	39	83,0%
правила записи на первичный прием/консультацию/обследование	39	83,0%
информация о стандартах медицинской помощи	32	68,1%
информация о сроках, порядке, результатах проводимой диспансеризации населения в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и имеющих прикрепленное население	43	91,5%
правила госпитализации (сроки и документы)	45	95,7%
информация о медицинских работниках медицинской организации, об уровне их образования и об их квалификации	40	85,1%
отзывы пациентов	35	74,5%
информация о вакансиях медицинской организации	31	66,0%

Показатель: соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами

Максимальный балл при оценке соответствия контента официальных сайтов учреждений – 100 баллов достигли 4 из 45 организаций (8,9%).

В таблице 3.2 представлены документы, которые размещены в менее, чем 80% медицинских организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка.

Таблица 3.2

«Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами»

(в таблице представлены цифры по организациям, которые разместили документы)

Название документа	Количество организаций	%
сведения об учредителе (учредителях)	37	78,7%
структура и органы управления	37	78,7%
правила внутреннего распорядка для потребителей услуг	31	66,0%
о правилах подготовки к диагностическим исследованиям	22	46,8%
о правилах и сроках госпитализации	24	51,1%
сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	29	61,7%
сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	26	55,3%
график работы и часы приема медицинского работника	22	46,8%

Показатель: наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Одно из направлений повышения информационной открытости – повышение качества работы дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг.

Независимая оценка, проведенная в 2024 году, зафиксировала, что раздел «Часто задаваемые вопросы» («Вопрос-ответ» и т.п.) размещен на сайтах 29 организациях (64,4% от общего числа участников НОК).

Как отмечалось в Разделе 2, в ходе контрольных закупок был сделан успешный дозвон до 43 из 45-ми медорганизаций (95,6% от общего числа). По итогам оценки и прослушивания аудиозаписей разговоров, можно сделать вывод, что коммуникация по телефону часто строится формально: сотрудник, отвечающий на запрос по телефону, не представляется, не всегда называет учреждение, окончание беседы чаще всего завершается без прощания и уточнения, на все ли вопросы были получены ответы. В этом плане коммуникация сотрудников коммерческих медицинских организаций, осуществляющих информирование и первичный контакт с потребителем, существенным образом отличается. Сотрудники частных клиник, как правило, не только называют учреждение, но представляются, называют должность и уточняют причину звонка. После беседы с потенциальным клиентом проходит процедура прощания.

В ходе независимой оценки в организации были направлены письменные запросы на адрес электронной почты, размещенного на официальном сайте организации. На запросы ответили все организации, в отношении которых проводилась НОК.

Важным направлением работы является обеспечение систематического контроля за работой встроенных интернет-сервисов и процессом взаимодействия с заявителями. Внутренние интернет-сервисы далеко не всегда обеспечивают оперативную коммуникацию с заявителями. Данный недостаток компенсируется размещением на официальном сайте медорганизации сервиса Госуслуги.ру, который обеспечивает порядок обработки обращений и ответа на них в соответствии с установленным регламентом.

Необходимо сказать, что общение с посетителями очень важно: через грамотную коммуникацию сотрудники узнают, чего не хватает клиентам, как удовлетворить запросы. Основным принципом взаимоотношений между посетителем и обслуживающим персоналом должен быть принцип взаимоотношения хозяина и гостя. В основе этого лежит уважение к личности. Культура общения работника медицинской организации с посетителем должна проявляться в умении сформулировать свои мысли и выслушать посетителя, в отзывчивости и сопереживанию к нему.

Критерий: комфортность условий предоставления услуг

Итоговое значение по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» – 96,5 баллов.

Большинство медицинских организаций регулируют поток посетителей, что не создает очередь в регистратуру и у кабинетов медицинских работников (45 организаций), доступность и удовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений (45 организаций), во всех стационарах обеспечен лечебно-охранительный режим.

Есть условия, которые требуют совершенствования – наличие и доступность питьевой воды (обеспечивается 36 организациями; 80,0% от общего числа участников НОК).

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и этого уровня овышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца, мыло, туалетную бумагу), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

Критерий: доступность услуг для инвалидов

В 2024 году значение критерия «Доступность услуг для инвалидов» составило **68,4 балла**.

Показатель: оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Уровень обеспечения инвалидов безбарьерной средой в целом по всем учреждениям составляет 69,8 баллов (то есть обеспечиваются не все параметры безбарьерной среды).

В обеспечении доступной среды для инвалидов есть ряд недостатков, которые выявляются постоянно в учреждениях различной сферы деятельности (в том числе в сфере охраны здоровья) и требуют системного подхода для устранения (см. таблицу 3.3):

- отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов – в **18 медицинских организациях** Самарской области (40,0% от общего числа участников НОК);
- отсутствуют специально оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения – в **19 медицинских**

организациях Самарской области (42,2% от общего числа участников НОК);

- отсутствуют сменные кресла-коляски – в **15 медицинских организациях** (33,3% от общего числа участников НОК).

Благоприятным можно считать тот факт, что 39 из 45-ти учреждений оборудованы пандусами, подъемными платформами либо входная группа сделана таким образом, что пандус не требуется (83,0% от общего числа медорганизаций, участвующих в НОК).

В 35 медорганизациях (77,7% от общего числа) имеются расширенные дверные проемы и адаптированные лифты, позволяющие передвигаться инвалидам-колясочникам.

Таблица 3.3

Уровень обеспеченности отдельными элементами доступной среды

Наличие элементов доступной среды	Количество и % организаций	
	Ед.	%
Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	39	83,0%
Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	27	57,4%
Наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов	35	74,5%
Наличие сменных кресел-колясок	30	63,8%
Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	26	55,3%

Показатель: обеспечение в медицинских организациях условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В рамках независимой оценки зафиксирован недостаточно высокий **уровень обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, – 55,1 балл.**

Результаты оценки уровня обеспеченности отдельными условиями доступности представлены в таблице 3.4.

По итогам независимой оценки зафиксирована ситуация, характерная для большинства медицинских организаций: услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) предоставляются инвалидам по слуху (слуху и зрению) в 5 учреждениях (10,6% от общего числа организаций), отсутствуют возможности оказания услуг в дистанционном режиме или на дому в 25 организациях (55,6%), не обеспечивается дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации в 24 организациях (53,3%).

Благоприятным можно считать тот факт, что ряд условий доступности обеспечивается многими учреждениями. В подавляющем большинстве

организаций корректно работает альтернативная версия официального сайта для инвалидов по зрению (обеспечено в 39 организациях; 83,0%), есть организационные возможности для оказания помощи работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации (обеспечено в 28 организациях; 59,6%).

Таблица 3.4

Уровень обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наличие условий доступности	Количество и % организаций	
	Ед.	%
Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	12	25,5%
Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	21	45,4%
Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	5	10,6%
Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	39	83,0%
Помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации	28	59,6%
Возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому	20	42,6%

Удовлетворены уровнем обеспечения безбарьерной средой и условиям получения услуг – 84,6% респондентов от общего числа опрошенных, имеющих ограничение здоровья.

Важно понимать, что маломобильные группы населения – это не только люди с ограниченными возможностями здоровья, но люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве. К маломобильным группам населения относятся инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п. Обеспечение доступной среды и создание условий получения услуг является важным направлением усовершенствования работы организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания.

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

Критерий – доброжелательность и вежливость работников

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Самарской области зафиксировала высокий уровень удовлетворенности получателей услуг **«доброжелательностью и вежливостью работников медицинской организации» – 96,1% от общего числа опрошенных**, в том числе:

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – **93,5% от общего числа опрошенных**;
- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – **97,9% от общего числа опрошенных**;
- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – **98,0% от общего числа опрошенных**, которые использовали дистанционные формы взаимодействия.

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и повышения этого уровня важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

Критерий – удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» принял значение **96,8 баллов**, в том числе:

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым – **97,0% от общего числа опрошенных**;
- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (график работы) – **96,2% от общего числа опрошенных**;
- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – **97,0% от общего числа опрошенных**.

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.

Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг, тренинги с сотрудниками организации, повышающие коммуникативные компетенции и снижающие риск возникновения синдрома профессионального выгорания.

Раздел 4. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности медицинских организаций

Выявленные недостатки и предложения по их исправлению по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья в разрезе каждого учреждения представлены ниже.

ГБУЗ СО «Большечерниговская центральная районная больница»		
№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях; <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; • о правилах и сроках госпитализации; • сведения из документа об образовании мед.работников; • сведения из сертификата специалиста; • график работы и часы приема медицинского работника. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p> <p>Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.</p>

ГБУЗ СО «Кинельская центральная районная больница»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • структура и органы управления учреждения; • информация о стандартах медицинской помощи; • информация о медицинских работниках медицинской организации, об уровне их образования и об их квалификации; • отзывы пациентов; • информация о вакансиях медицинской организации; • и еще 8 иных документов. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сведения из документа об образовании мед.работников; • сведения из сертификата специалиста; • график работы и часы приема медицинского работника 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Комфортность		
2.1	Отсутствует доступная питьевая вода	Рассмотреть возможность обеспечения отсутствующего условия комфортности для посетителей.
3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду: сменные кресла-коляски, наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов	Рассмотреть возможность оборудования помещений организации необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.
3.2	Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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)	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

ГБУЗ СО «Сергиевская центральная районная больница»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях; • информация о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты; • правила записи на первичный прием/консультацию/обследование 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>В стационарном отделении отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>сменные кресла-коляски, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещений организации необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

ГБУЗ СО «Челно-Вершинская центральная районная больница»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация о стандартах медицинской помощи; • отзывы пациентов <p>Также в стационарном отделении больницы отсутствуют :</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация о перечне платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты; • правила записи на первичный прием/консультацию/обследование; • информация о медицинских работниках медицинской организации, об уровне их образования и об их квалификации; • информация о вакансиях медицинской организации. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; • о правилах и сроках госпитализации; • сведения из документа об образовании медиц.работника; • сведения из сертификата специалиста. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>

ГБУЗ СО «Камышлинская центральная районная больница»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация о стандартах медицинской помощи. <p>На сайте организации не размещены следующие виды информации и документов :</p> <ul style="list-style-type: none"> • адрес электронной почты; • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; • о перечне оказываемых платных медицинских услуг; • о ценах (тарифах) на медицинские услуги. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>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;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

ГБУЗ СО «Елховская центральная районная больница»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • структура и органы управления учреждения; • информация об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях; • информация о стандартах медицинской помощи; • правила госпитализации; • информация о вакансиях медицинской организации. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о перечне оказываемых платных медицинских услуг; • о ценах (тарифах) на медицинские услуги; • сведения из документа об образовании; • сведения из сертификата специалиста. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.
2. Комфортность		
2.1	Отсутствует доступная питьевая вода	Рассмотреть возможность обеспечения отсутствующего условия комфортности для посетителей.
3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Рассмотреть возможность оборудования прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.
3.2	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники</p>

ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях; • информация о стандартах медицинской помощи; • информация о вакансиях медицинской организации <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дата государственной регистрации; • сведения об учредителе; • правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; • о видах медицинской помощи; • и еще 10 иных документов. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

ГБУЗ «Самарская областная клиническая стоматологическая поликлиника»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • схема проезда, транспортная доступность; • адрес электронной почты; • информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья; • информация о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении; • информация о вакансиях медицинской организации. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; • о правилах и сроках госпитализации; • график работы и часы приема медицинского работника 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2 Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p> <p>Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.</p>

ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая стоматологическая поликлиника №1»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о страховых медицинских организациях • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям • о правилах и сроках госпитализации 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • график работы медицинской организации и часы приема медицинскими работниками; • информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья; • информация о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении; • отзывы пациентов <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; • о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование; • фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность; • и еще 4 иных документа. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>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;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p> <p>Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.</p>

ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №3»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • схема проезда, транспортная доступность; • информация о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении; • информация о медицинских работниках медицинской организации; • информация о вакансиях медицинской организации <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; • о правилах и сроках госпитализации 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Комфортность		
2.1	Отсутствует доступная питьевая вода	Рассмотреть возможность обеспечения отсутствующего условия комфортности для посетителей.
3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>сменные кресла-коляски, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
3.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №5 Куйбышевского района»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; • о правилах и сроках госпитализации; • график работы и часы приема медицинского работника 	<p>Обеспечить размещение документов на официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>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;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №6»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • схема проезда, транспортная доступность; • структура и органы управления учреждения; • информация о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; • о правилах и сроках госпитализации 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p> <p>Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.</p>

ГБУЗ "Самарская областная клиническая офтальмологическая больница имени Т.И. Ерошевского"

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о правилах и сроках госпитализации; • сведения из документа об образовании мед.работников; • сведения из сертификата специалиста; • график работы и часы приема медицинского работника 	<p>Обеспечить размещение документов на официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду: наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p> <p>Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.</p>

ГБУЗ Самарской области "Тольяттинская городская клиническая больница №1 им. В.А. Гройсмана"

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	На сайте организации не размещены следующие документы: <ul style="list-style-type: none"> • о правилах и сроках госпитализации; • сведения из сертификата специалиста; • график работы и часы приема медицинского работника 	Обеспечить размещение документов на официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.
2. Комфортность		
2.1	В амбулаторно-поликлиническом отделении отсутствует доступная питьевая вода	Рассмотреть возможность обеспечения отсутствующего условия комфортности для посетителей.
3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду: сменные кресла-коляски, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.
3.2	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.

ГБУЗ "Самарский областной детский санаторий "Юность"

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • правила записи на первичный прием/консультацию/обследование; <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; • о правилах и сроках госпитализации; • сведения из сертификата специалиста; • график работы и часы приема медицинского работника; 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>оборудование входных групп пандусами</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>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;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

ГБУЗ Самарской области "Новокуйбышевская стоматологическая поликлиника"

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; • о видах медицинской помощи; • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; • о правилах и сроках госпитализации. 	<p>Обеспечить размещение документов на официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Комфортность		
2.1	Отсутствует доступная питьевая вода	Рассмотреть возможность обеспечения отсутствующего условия комфортности для посетителей.
3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Рассмотреть возможность оборудования прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.
3.2	Отсутствуют условия доступности, позволяющие 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)	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

ГБУЗ Самарской области "Самарская городская поликлиника №4 Кировского района"

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сведения из документа об образовании; • сведения из сертификата специалиста; • график работы и часы приема медицинского работника 	<p>Обеспечить размещение документов на официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Комфортность		
2.1	Отсутствует доступная питьевая вода	Рассмотреть возможность обеспечения отсутствующего условия комфортности для посетителей.
3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
3.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>	<p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p> <p>Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.</p>

**ГБУЗ Самарской области "Самарская городская клиническая поликлиника №15
Промышленного района"**

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Доступность услуг для инвалидов		
1.1	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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)	Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды. В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.

ГБУЗ «Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн имени О.Г. Яковлева»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • график работы и часы приема медицинского работника; 	<p>Обеспечить размещение документов на официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

ГБУЗ СО «Тольяттинский кожно-венерологический диспансер»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • схема проезда, транспортная доступность; • информация о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении; • информация о стандартах медицинской помощи. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • график работы и часы приема медицинского работника 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>сменные кресла-коляски</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p> <p>Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.</p>

ГБУЗ «Самарская областная клиническая гериатрическая больница»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья; • контакты контролирующих организаций; • сведения о руководителе, его заместителях, график приема граждан руководителем; • и еще 10 иных документов. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; • о правилах и сроках госпитализации; • сведения из сертификата специалиста; • график работы и часы приема медицинского работника 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p> <p>Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.</p>

**ГБУЗ «Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер им.
Н.В.Постникова»**

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	На стендах отсутствуют следующие документы: • список страховых медицинских организаций	Обеспечить размещение документов на стендах организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.
2. Комфортность		
2.1	Отсутствует доступная питьевая вода (по адресу: г. Самара, ул. Вольская, 76)	Рассмотреть возможность обеспечения отсутствующего условия комфортности для посетителей.
3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду: наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений (по адресам: г. Самара, ул .Вольская, 76; ул. Революционная, 66)	Рассмотреть возможность оборудования помещения организации необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.
3.2	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (по адресам: ул. Ново-Садовая, 154; ул. Архитектурная, 184: 9-я просека) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика ; возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение (по адресу ул. Архитектурная, 184)	Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды. В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники. Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	На сайте организации не размещены следующие документы: • график работы и часы приема медицинского работника	Обеспечить размещение документов на официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду: наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Рассмотреть возможность оборудования помещения организации необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.

ГБУЗ СО «Сызранский противотуберкулезный диспансер»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях; • список страховых медицинских организаций; • отзывы пациентов; • информация о вакансиях медицинской организации. <p>Также по адресу г.о..Сызрань, ул. Щусева, 22, дополнительно отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • график работы медицинской организации и часы приема медицинскими работниками; • контактные телефоны; • и еще 3 иных документа. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; • график приема граждан руководителем; • о страховых медицинских организациях; • и еще 11 иных документов. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.
2. Комфортность		
2.1	Отсутствует доступная питьевая вода	Рассмотреть возможность обеспечения отсутствующего условия комфортности для посетителей.
3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>оборудование входных групп пандусами;</p> <p>наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов;</p> <p>сменные кресла-коляски (по адресу г. Сызрань. Ул. Нефтяная, 13);</p> <p>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (по адресу г. Сызрань, ул. Щусева, 22)</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
3.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p>

	<p>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)</p>	<p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>
--	---	--

ГБУЗ СО «Противотуберкулезный санаторий «Рачейка»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • список страховых медицинских организаций; • правила записи на первичный прием/консультацию/обследование; <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; • о видах медицинской помощи; • о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование; • и еще 8 иных документов. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>сменные кресла-коляски, наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>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;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

ГБУЗ «Самарский областной клинический наркологический диспансер»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях; • структура и органы управления учреждения (в стационарном отделении); • информация о вакансиях медицинской организации (в стационарном отделении); • информация о стандартах медицинской помощи (в амбулаторном отделении). <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры; • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Комфортность		
2.1	Отсутствует доступная питьевая вода	Рассмотреть возможность обеспечения отсутствующего условия комфортности для посетителей.
3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>оборудование входных групп пандусами;</p> <p>сменные кресла-коляски;</p> <p>наличие адаптированных лифтов, поручней,</p> <p>наличие расширенных дверных проемов;</p> <p>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
3.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p> <p>Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.</p>

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • структура и органы управления; • график приема граждан руководителем медицинской организации; • о перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения; • и еще 3 иных документа. 	<p>Обеспечить размещение документов на официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>сменные кресла-коляски, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

**Общество с ограниченной ответственностью
"Медицинский лучевой центр"**

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	На сайте организации не размещены следующие документы: <ul style="list-style-type: none"> • структура и органы управления 	Обеспечить размещение документов на официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.
1.2	Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.
1.3	Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	Рассмотреть возможность размещения опросных форм на сайте организации, позволяющих выразить получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией
2. Комфортность		
2.1	Отсутствует доступная питьевая вода	Рассмотреть возможность обеспечения отсутствующего условия комфортности для посетителей
3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду: сменные кресла-коляски, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Рассмотреть возможность оборудования помещения организации необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.
3.2	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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)	Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды. В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.

**Общество с ограниченной ответственностью
«Диагностика и Лечение»**

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • схема проезда, транспортная доступность; • место нахождения учреждения; • контактные телефоны; • адрес электронной почты; • сведения о руководителе, его заместителях, график приема граждан руководителем; • и еще 10 иных документов. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • структура и органы управления; • режим и график работы; • график приема граждан руководителем медицинской организации; • и еще 26 документов. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.
1.3	Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	Рассмотреть возможность размещения опросных форм на сайте организации, позволяющих выразить получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией.
1.4	На сайте организации отсутствует форма обратной связи	Рассмотреть возможность размещения данной формы на сайте организации
2. Комфортность		
2.1	Отсутствует доступная питьевая вода	Рассмотреть возможность обеспечения отсутствующего условия комфортности для посетителей.
3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>оборудование входных групп пандусами; сменные кресла-коляски, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
3.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>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;</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p>

	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.
--	---	---

ООО Медицинская Компания Гепатолог

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация о стандартах медицинской помощи; • правила записи на первичный прием/консультацию/обследование; • информация о вакансиях медицинской организации; • адрес электронной почты (только по адресу ул. Сердобская, 36а); • и еще 5 документов. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сведения об учредителе (учредителях); • о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья; • о правилах и сроках госпитализации; 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>сменные кресла-коляски, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники</p>

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сведения о руководителе, его заместителях, график приема граждан руководителем; • информация об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях; • информация о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; • информация о медицинских работниках медицинской организации, об уровне их образования и об их квалификации; • отзывы пациентов; • информация о вакансиях медицинской организации <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сведения об учредителе (учредителях); • структура и органы управления; • правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; • и еще 12 иных документов. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>сменные кресла-коляски, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>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</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

	сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение	Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.
2.3	Отсутствует альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению	Рассмотреть возможность размещения альтернативной версии сайта

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация о вакансиях медицинской организации. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сведения об учредителе (учредителях); • структура и органы управления; • адрес электронной почты; • о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию; • о правилах предоставления платных медицинских услуг; • и еще 7 иных документов. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>сменные кресла-коляски, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>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 (тифлсурдопереводчика); возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p> <p>Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.</p>
2.3	<p>Отсутствует альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению</p>	<p>Рассмотреть возможность размещения альтернативной версии сайта</p>

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи; • информация о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении; • список страховых медицинских организаций, с которыми работает медицинская организация; • и еще 5 иных документов. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дата государственной регистрации; • сведения об учредителе (учредителях); • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; • о правилах и сроках госпитализации. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p> <p>Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.</p>

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • структура и органы управления учреждения; • информация о правах и обязанностях граждан в сфере охраны здоровья; • информация об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях; • и еще 6 иных документов. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • схема проезда, транспортная доступность; • правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; • фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность; • сведения из документа об образовании; • и еще 8 иных документов. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду: сменные кресла-коляски, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Рассмотреть возможность оборудования помещения организации необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.
2.2	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика); возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p> <p>Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.</p>

Медико - санитарная часть №3 ОАО «Волгоцеммаш»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • контактные телефоны; • адрес электронной почты; • структура и органы управления учреждения; • и еще 4 иных документа. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • схема проезда, транспортная доступность • структура и органы управления; • правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; • адрес электронной почты; • и еще 22 документа. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.
1.3	Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	Рассмотреть возможность размещения опросных форм на сайте организации, позволяющих выразить получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией.
1.4	На сайте организации отсутствует форма обратной связи	Рассмотреть возможность размещения данной формы на сайте организации
2. Доступность услуг для инвалидов		
<p><i>Примечание: организация является ведомственным медицинским учреждением, обслуживает только работников ОАО «Волгоцеммаш», среди которых инвалидов-колясочников и инвалидов по зрению нет</i></p>		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>сменные кресла-коляски, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов</p> <p>оборудование входных групп пандусами;</p> <p>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

	возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение	Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.
2.3	Отсутствует альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению	Рассмотреть возможность размещения альтернативной версии сайта

ООО «Клиника Дент»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация о перечне льготных лекарственных средств и лекарственном обеспечении; • отзывы пациентов; • информация о вакансиях медицинской организации. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сведения об учредителе (учредителях); • структура и органы управления; • правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; • график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием телефона, адреса электронной почты; • и еще 14 иных документов. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.
1.3	Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	Рассмотреть возможность размещения опросных форм на сайте организации, позволяющих выразить получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией.
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>оборудование входных групп пандусами; сменные кресла-коляски, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>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;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

	возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение	Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.
2.3	Отсутствует альтернативная версия официального сайта организации для инвалидов по зрению	Рассмотреть возможность размещения альтернативной версии сайта

ООО «Дантист»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • структура и органы управления; • адрес электронной почты; • о правилах предоставления платных медицинских услуг; • график работы и часы приема медицинского работника; • об отзывах потребителей услуг 	<p>Обеспечить размещение документов на официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	<p>Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»</p>	<p>Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>сменные кресла-коляски, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
2.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p>

ООО «Медико-санитарная часть №6»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • информация о стандартах медицинской помощи; • информация о медицинских работниках медицинской организации, об уровне их образования и об их квалификации; • отзывы пациентов. <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сведения об учредителе (учредителях) • правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; • о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям • о правилах предоставления платных медицинских услуг; • и еще 3 иных документа. 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.
1.3	Отсутствует техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки)	Рассмотреть возможность размещения опросных форм на сайте организации, позволяющих выразить получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией.
2. Комфортность		
2.1	Отсутствует доступная питьевая вода	Рассмотреть возможность обеспечения отсутствующего условия комфортности для посетителей.
3. Доступность услуг для инвалидов		
3.1	<p>Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду:</p> <p>сменные кресла-коляски, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.</p>
3.2	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>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;</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p>

	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.
--	---	---

ГБУЗ СО «Тольяттинская городская поликлиника № 2»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • график работы и часы приема медицинского работника; • об отзывах потребителей услуг 	<p>Обеспечить размещение документов на официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p> <p>Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.</p>

ООО «А2Мед Самара»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дата государственной регистрации; • сведения об учредителе (учредителях); • правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; • о вакантных должностях 	<p>Обеспечить размещение документов на официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	<p>Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»</p>	<p>Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.</p>
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	<p>Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение</p>	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.</p>

ГБУЗ СО «Приволжская центральная районная больница»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	<p>На стендах отсутствуют следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • структура и органы управления учреждения; • информация об оказываемой медицинской помощи, эффективности методов лечения, используемых лекарственных препаратах и о медицинских изделиях; • информация о вакансиях медицинской организации; • график работы медицинской организации и часы приема медицинскими работниками (в стационарном отделении) <p>На сайте организации не размещены следующие документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • правила внутреннего распорядка для потребителей услуг; • о видах медицинской помощи; • о правилах подготовки к диагностическим исследованиям; • о правилах и сроках госпитализации; • график работы и часы приема медицинского работника 	<p>Обеспечить размещение документов на стендах и официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.</p>
1.2	Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»	Рассмотреть возможность размещения данного раздела на сайте организации.
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду: наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	Рассмотреть возможность оборудования помещения организации необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.
2.2	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	<p>Рассмотреть возможность оборудования помещения организации указанными элементами доступной среды.</p> <p>В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники.</p>

ГБУЗ СО «Тольяттинский врачебно-физкультурный диспансер»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Открытость и доступность информации об организации		
1.1	На сайте организации не размещены следующие документы: <ul style="list-style-type: none">• о правилах и сроках госпитализации;• график работы и часы приема медицинского работника	Обеспечить размещение документов на официальном сайте организации в соответствии с Приказами Минздрава России от 31 октября 2013 г. №810а и от 30 декабря 2014 г. №956н.
2. Доступность услуг для инвалидов		
2.1	Отсутствуют элементы, обеспечивающие доступную среду: сменные кресла-коляски, наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Рассмотреть возможность оборудования помещения организации и прилегающей территории необходимыми элементами доступной среды для посетителей, имеющих ограничения здоровья.

ГБУЗ СО «Похвистневская центральная районная больница»

№п/п	Выявленный недостаток	Предложения по устранению недостатка, улучшению качества условий предоставления услуг
1. Доступность услуг для инвалидов		
1.1	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); возможность сопровождения инвалидов работниками организации, прошедшими необходимое обучение	В ряде учреждений для решения данного вопроса привлекаются внештатные сотрудники. Данный недостаток устраняется посредством обучения сотрудников. Можно использовать практику передачи опыта от сотрудников, кто уже прошел сертифицированное обучение.

Объем выборочной совокупности в разрезе медицинских организаций Самарской области

Название учреждения	Выборка
1. ГБУЗ СО «Большечерниговская центральная районная больница»	279
2. ГБУЗ СО «Кинельская центральная районная больница»	36
3. ГБУЗ СО «Сергиевская центральная районная больница»	325
4. ГБУЗ СО «Челно-Вершинская центральная районная больница»	98
5. ГБУЗ СО «Камышлинская центральная районная больница»	206
6. ГБУЗ СО «Елховская центральная районная больница»	30
7. ГБУЗ СО «Отраденская городская больница»	224
8. ГБУЗ «Самарская областная детская инфекционная больница»	91
9. ГБУЗ «Самарская областная клиническая стоматологическая поликлиника»	416
10. ГБУЗ СО «Самарская городская клиническая стоматологическая поликлиника №1»	263
11. ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №2 Промышленного района»	237
12. ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №3»	358
13. ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №5 Куйбышевского района»	256
14. ГБУЗ СО «Самарская стоматологическая поликлиника №6»	198
15. ГБУЗ «Самарская областная клиническая офтальмологическая больница имени Т.И. Ерошевского»	178
16. ГБУЗ Самарской области «Тольяттинская городская клиническая больница № 1 им. В.А. Гройсмана»	516
17. ГБУЗ «Самарский областной детский санаторий «Юность»	986
18. ГБУЗ Самарской области «Новокуйбышевская стоматологическая поликлиника»	55
19. ГБУЗ Самарской области «Самарская городская поликлиника № 4 Кировского района»	143
20. ГБУЗ Самарской области «Самарская городская клиническая поликлиника № 15 Промышленного района»	117
21. ГБУЗ «Самарский областной клинический госпиталь для ветеранов войн имени О.Г. Яковлева»	30
22. ГБУЗ СО «Тольяттинский кожно-венерологический диспансер»	432
23. ГБУЗ «Самарская областная клиническая гериатрическая больница»	217
24. ГБУЗ «Самарский областной клинический противотуберкулезный диспансер им. Н.В.Постникова»	1343
25. ГБУЗ СО «Тольяттинский противотуберкулезный диспансер»	160
26. ГБУЗ СО «Сызранский противотуберкулезный диспансер»	101
27. ГБУЗ СО «Противотуберкулезный санаторий «Рачейка»	242
28. ГБУЗ «Самарский областной клинический наркологический диспансер»	909
29. Общество с ограниченной ответственностью «МРТ ЭКСПРЕСС»	30
30. Общество с ограниченной ответственностью «МедГард»	45
31. Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский лучевой центр»	31
32. Общество с ограниченной ответственностью «Диагностика и Лечение»	30
33. Общество с ограниченной ответственностью «Медицинский диагностический центр Здоровье»	30

34. ООО Медицинская Компания Гепатолог	36
35. ООО "Медицинский центр «Здоровые дети»	181
36. ООО «Медицинский центр «Здоровье детей»	173
37. ОАО «Санаторий им. В.П.Чкалова»	31
38. Медико - санитарная часть № 4 ПАО «КуйбышевАзот»	78
39. ОАО «Волгоцеммаш»	30
40. ООО «Клиника Дент»	125
41. ООО «Дантист»	186
42. ООО «Медико-санитарная часть №6»	51
43. ГБУЗ СО «Тольяттинская городская поликлиника № 2»	403
44. ООО «А2Мед Самара»	203
45. ГБУЗ СО «Приволжская центральная районная больница»	123
46. ГБУЗ СО «Тольяттинский врачебно-физкультурный диспансер»	129
47. ГБУЗ СО «Похвистневская центральная районная больница»	438
Всего	10 799