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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Итоговый результат по условиям оказания (в %) | 83 |
|  | Количество анкет | 762 |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации (в %) | 64 |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:  - на информационных стендах в помещениях медицинской организации;  - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 16 |
| 1.2 | Обеспечение на официальном сайте МО наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателем услуг:  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее). | 9 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской ВО организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 39 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской помощи (в %) | 94 |
| 2.1 | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг:  - обеспечение лечебно-охранительного режима;  - отсутствие очередей;  - доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по — телефону медицинской организации, через кол-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию);  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;  - доступность питьевой воды;  - санитарное состояние | 30 |
| 2.2 | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | 36 |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей слуг) | 28 |
| 3 | Доступность услуг для инвалидов (в %) | 62 |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных  проемов;  - наличие сменных кресел-колясок,  - наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений | 18 |
| 3.2 | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской  организации;  - наличие возможности оказания первичной — медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дом | 16 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей слуг — инвалидов) | 28 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации (в %) | 98 |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников,) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных) | 40 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное — оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 38 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных — доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы))(в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20 |
| 5 | Удовлетворенность условиями оказания услуг (в %) | 95 |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 28 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри МО (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 18 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 49 |