

Правительство Республики Мордовия

Министерство промышленности, науки и новых технологий  
Республики Мордовия

Государственное казенное учреждение Республики Мордовия  
«Научный центр социально-экономического мониторинга»

# Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Мордовия

Доклад



2019



## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	<b>5</b>
<b>Р а з д е л 1. Открытость и доступность информации о медицинских организациях</b> .....	<b>9</b>
1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте медицинской организации в информационно- телекоммуникационной сети Интернет .....	11
1.2. Наличие на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование .....	16
1.3. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещениях медицинской организации .....	18
1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации .....	21
<b>Р а з д е л 2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги</b> .....	<b>26</b>
2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг .....	26
2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг .....	37
2.3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг .....	52
<b>Р а з д е л 3. Доступность услуг для инвалидов</b> .....	<b>59</b>
3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов .....	59
3.2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими .....	66
3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов .....	71
<b>Р а з д е л 4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b> .....	<b>75</b>
4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги .....	75
4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг .....	78
4.3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия .....	81
<b>Р а з д е л 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b> .....	<b>88</b>
5.1. Готовность рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи .....	88
5.2. Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации .....	91
5.3. Удовлетворенность условиями оказания услуг в медицинской организации в целом .....	94
<b>Выводы и рекомендации</b> .....	<b>100</b>
Приложение 1 .....	115
Приложение 2 .....	117
Приложение 3 .....	118
Приложение 4 .....	123
Приложение 5 .....	124
Приложение 6 .....	125
Приложение 7 .....	127
Приложение 8 .....	129
Приложение 9 .....	131
Приложение 10 .....	133
Приложение 11 .....	135
Приложение 12 .....	137

**Авторский коллектив:**

Д. В. Давыдов (руководитель) (введение, раздел 2, заключение),  
В. Ф. Лемайкин (подразделы 1.1—1.3, заключение),  
Н. А. Лимкина (подраздел 1.4, разделы 4, 5, заключение),  
В. В. Французов (раздел 3, заключение)

**Под общей редакцией**

д-ра социол. наук И. М. Фадеевой,  
канд. экон. наук В. П. Миничкиной

**Обработка данных социологического исследования:**

Н. А. Вишнякова

**Расчет интегральных оценок по результатам исследования:**

В. Ф. Лемайкин

**Параметры исследования:**

- В рамках исследования проведен анализ сайтов 19 медицинских организаций Республики Мордовия.
- Репрезентативное социологическое исследование выполнено методом анкетного опроса. Опрошены 1 510 чел. в 19 медицинских организациях, оказывающих услуги в амбулаторных (1 050 чел.) и стационарных (460 чел.) условиях.
- Социологическое наблюдение применено в отношении 19 медицинских организаций.
- Опрос и социологическое наблюдение проведены в сентябре-октябре 2019 г., анализ сайтов — в сентябре — ноябре 2019 г.

Редактор *Е. А. Баренкова*  
Макет *Д. В. Давыдова*

Подписано в печать 02.12.2019. Усл. печ. л. 6,13. Тираж 6 экз. Заказ 00 .

Отпечатано в лаборатории малой типографии  
ГКУ РМ «Научный центр социально-экономического мониторинга»  
Контактный телефон: 8-(834-2) 47-44-51, 48-12-40

## Введение

Основанием для выполнения научно-исследовательской работы «Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Мордовия» является Государственный контракт № 804 от 27 августа 2019 г., заключенный между Министерством здравоохранения Республики Мордовия и ГКУ РМ «НЦСЭМ».

Создание системы независимой оценки качества работы социальных учреждений обозначено важнейшей задачей в Послании Президента РФ В.В. Путина Федеральному Собранию РФ от 12 декабря 2013 г. Сформированная система позволит увязать финансирование социальных учреждений с результатами работы, а следовательно, провести эффективную оптимизацию бюджетной сети. Президент РФ обозначил необходимость разработки законодательных норм прямого действия, которые определяют единые подходы, стандарты и критерии, а также обязательства всех уровней власти по созданию системы независимой оценки качества работы организаций социальной сферы.

Указом Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики» перед органами государственной власти и органами местного самоуправления поставлен широкий спектр задач стратегического характера, решение которых является важным шагом на пути развития социально-экономической стабильности и гражданского общества в стране. Особое значение придается формированию независимой системы оценки качества работы организаций, под которой понимается скоординированная специальным органом (общественным советом) экспертная деятельность общественных организаций, профессиональных сообществ, СМИ, специализированных рейтинговых агентств.

Независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг медицинскими учреждениями, а также в целях повышения качества их деятельности.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями используется общедоступная информация о медицинских учреждениях, в том числе размещаемая в форме открытых данных.

Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказа-

ния услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» внес в Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» изменения, касающиеся замены формулировок «качество оказания услуг медицинскими организациями» на «качество условий оказания услуг медицинскими организациями».

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации о медицинских организациях; комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги; доступность услуг для инвалидов; доброжелательность, вежливость работников медицинской организации; удовлетворенность условиями оказания услуг.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка, утверждены Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 4 мая 2018 г. № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (далее — приказ Минздрава России № 201н).

Методика выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы утверждена приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, осуществлялся с учетом особенностей работы медицинских учреждений (предоставление амбулаторно-поликлинической помощи, медицинских услуг в стационарных условиях, в санаторных учреждениях).

Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями проводится в обязательном порядке в отношении медицинских учреждений, участвующих в реализации Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности.

В целях обеспечения единых подходов и требований к проведению независимой оценки Министерством здравоохранения Республики Мордовия созданы условия для организации и проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями; сформирован Общественный совет и утверждено соответствующее положение о нем.

Общественный совет на основании перечня медицинских организаций, принятого в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, и сведений о медицинских организациях утвердил список медицинских учреждений, в отношении которых должна быть проведена независимая оценка качества оказания услуг медицинскими организациями в текущем году (Протокол № 1 заседания Общественного совета при Министерстве здравоохранения Республики Мордовия от 18 января 2019 г.).

**Перечень медицинских организаций,  
участвующих в реализации Территориальной программы  
государственных гарантий по оказанию населению Республики Мордовия  
бесплатной медицинской помощи и подлежащих  
независимой оценке качества условий оказания медицинских услуг в 2019 г.**

№ п/п	Медицинская организация
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (в соответствии с приложением

ем к приказу Минздрава России № 201н), рассчитываются для каждого учреждения здравоохранения. Расчет происходит на основании информации, опубликованной на официальных сайтах медицинских организаций в сети Интернет, в соответствии с приказом Минздрава России № 201н, а также на основании социологического наблюдения и анализа данных, полученных в результате анкетирования граждан. Наблюдение позволило обработать сведения о деятельности медицинских организаций, размещенные на информационных стендах, оценить комфортность условий получения услуг, доступность услуг для инвалидов.

Социологическое исследование было выполнено в сентябре—октябре 2019 г. методом анкетного опроса, который способствует проведению репрезентативного исследования при условии малых генеральных совокупностей, что позволяет сравнивать учреждения представленного типа между собой.

Результаты расчетов по каждой медицинской организации были суммированы, выведена балльная оценка. Для формирования публичных рейтингов деятельности учреждений рассчитана сумма оценочных баллов по каждому критерию независимой системы оценки качества их работы.

В опросе приняли участие 1 510 чел., в том числе в медицинских учреждениях, оказывающих услуги в амбулаторных условиях, — 1 050 чел., в стационарных — 435 чел., в санаториях — 25 чел.



## **Р а з д е л 1. Открытость и доступность информации о медицинской организации**

Согласно Единому порядку 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 Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н), и приложению «Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка» (приказ Министерства здравоохранения РФ от 4 мая 2018 г. № 201н), 3 показателя критерия «Открытость и доступность информации о медицинской организации» делятся на 5 параметров:

— «Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещениях медицинской организации»;

— «Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

— «Наличие на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»;

— «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»;

— «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

Данные параметры (прил. 1) оценивались методами наблюдения, анализа сайтов и социологического опроса.

Анализ сайтов использовался для оценки 2 параметров указанного выше критерия («Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет» и «Наличие на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»), а также ряда других параметров таких критериев, как «Комфортность условий предоставления услуг» и «Доступность услуг для инвалидов» (доступность записи на получение услуги с использованием сети Интернет, наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению и т. д.).

При этом содержание данного анализа не зависит от видов, форм и условий оказания медицинской помощи, а также от ведомственной принадлежности и форм собственности медицинских организаций. Поэтому для всех 19 учреждений из перечня медицинских организаций, участвующих в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 г., оценка сайта проводилась по единым алгоритму и параметрам.

В перечне представлены 4 типа учреждений здравоохранения Республики Мордовия: 1) государственные автономные учреждения здравоохранения Республики Мордовия (ГАУЗ РМ); 2) государственные бюджетные учреждения здравоохранения Республики Мордовия (ГБУЗ РМ); 3) государственные казенные учреждения здравоохранения Республики Мордовия (ГКУЗ РМ); 4) частные медицинские организации (ООО и ЧУЗ).

Действующие адреса официальных сайтов медицинских учреждений, участвующих в независимой оценке, представлены в прил. 2.

## **1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

На основе методических материалов Министерства здравоохранения РФ (в частности, файлов «Примерный расчет показателей (амбулаторные условия).pdf» и «Примерный расчет показателей (стационарные условия).pdf», представленных в разделе «Нормативно-правовая база» вкладки «Независимая оценка» на сайте министерства) ГКУ РМ «НЦСЭМ» разработана электронная форма оценки информации, размещаемой на сайте медицинской организации, состоящая из трех разделов (обобщенные результаты оценки по этой форме представлены в прил. 3).

В разделе I оценивается наличие информации исследуемого ресурса по 60 «единицам информации» (параметрам наблюдения из 3 групп: общая информация о медицинской организации; информация о медицинской деятельности; информация о медицинских работниках) и «форма представления информации, обеспечивающая доступность, наглядность, понятность, актуальность, полноту, достоверность информации, а также простоту и понятность ее восприятия» (оцениваемая в совокупности в пределах 40 баллов). Первичная (исходная) оценка параметров проставляется в колонку «Оценка» в виде десятичной дроби в диапазоне от 0 до 1 включительно (0 — полное отсутствие информации, 1 — информация максимально полная, актуальная и понятная). Промежуточные оценки, оценки по разделам и итоговая (округленная до целого, до «информационной единицы») оценка получают автоматически в зависимости от исходных значений. Колонка «Комментарий» позволяет фиксировать причины отклонения оценок от 0 и 1, а также вводить замечания и комментарии. Такой подход дает возможность устранить остающиеся методические неточности, конкретизировать результаты и не упускать из поля зрения выявленные недостатки.

В разделе I используются 66 значимых и 2 служебных исходных параметра наблюдения, по которым дается первичная оценка и результаты через ряд промежуточных этапов сводятся в 100 «единиц информации». Следует отметить, что 20 «единиц информации» фактически не зависят от конкретного учреждения или его вида, являясь общими для всех (еще 9 — в других

разделах). По этим параметрам можно централизованно отслеживать изменения в нормативных документах, готовить актуальные сведения в необходимой форме и тиражировать их на все учреждения. В основном это касается информации, связанной с Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (прил. 4).

Индивидуальные результаты оценки и рекомендации по устранению недостатков в каждой организации представлены в электронном виде в файле «Оценка сайтов УЗ Минздрава РМ 2019.xls» (каждому учреждению соответствует отдельный лист с наименованием по номеру из прил. 1), а обобщенные — в таблицах «Исходные параметры критерия «Открытость и доступность информации учреждений здравоохранения РМ» в 2019 году» (параметр 1.1.2 в прил. 1) и «Обобщенные (средние) оценки информации, размещенной на сайтах и стендах медицинских организаций в 2019 году» (раздел I в прил. 3).

С точки зрения оценки наличия и доступности информации на сайтах исследуемые учреждения здравоохранения распределились следующим образом.

1. Группа лидеров включает 4 организации, которые имеют оценки в диапазоне от 95 до 97 баллов: ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»; ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»; ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница».

2. Среднюю группу образуют 8 учреждений здравоохранения, оценка которых находится в диапазоне от 85 до 93 баллов: ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»; ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»; ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»; ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»; ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»; ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД».

3. Группу «аутсайдеров» составляют 7 учреждений здравоохранения, которые имеют минимальные оценки (в диапазоне от 61 до 83 баллов): ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»; ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»; ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»; ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»; ГАУЗ РМ «Республиканский учебно-

физкультурный диспансер»; ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»; ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь».

В среднем исследуемые учреждения здравоохранения набрали 85 баллов, то есть потеряли 15 % возможных баллов в оценке официальных сайтов (прил. 3).

Без потерь оценены 15 параметров: полное наименование; место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии); почтовый адрес; структура; органы управления; режим работы; график работы; контактные телефоны; номера телефонов справочных служб; о видах медицинской помощи; о правах граждан в сфере охраны здоровья; об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья; наличие информации об отсутствии платных медицинских услуг; перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов; фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность.

Значительные потери (от 21 до 32 %) выявились в следующих 17 параметрах (в порядке возрастания потерь):

- «Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг»;
- «Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
- «О показателях доступности медицинской помощи, установленных в Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год»;
- «О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население»;
- «О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население»;
- «Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления»;
- «Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме»;
- «Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации»;

- «Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность» (для платных медицинских услуг);
- «Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)»;
- «Вакантные должности»;
- «Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
- «График работы»;
- «Дата государственной регистрации»;
- «Сведения об учредителе (учредителях)»;
- «Правила подготовки к диагностическим исследованиям»;
- «Правила госпитализации»;
- «Сроки госпитализации».

Наибольшие потери (от 37 до 89 %) выявлены по 7 параметрам (в порядке возрастания потерь):

- «Отзывы потребителей услуг»;
- «Правила записи на первичный прием»;
- «Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)»;
- «Наличие информации о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации»;
- «Правила записи на консультацию»;
- «Правила записи на обследование»;
- «О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население».

В связи с изменениями в независимой оценке качества в 2018 г. нынешняя методика оценки сайтов в большей степени нацелена на формальную количественную оценку (а не на качественную), что не стимулирует организации к более тщательному соблюдению нормативных требований и повышению качества информации.

С точки зрения актуальности следует обращать внимание на ежегодно изменяемую информацию. Для достижения абсолютного результата учре-

ждения здравоохранения должны были обеспечить на своих сайтах предоставление 6 актуальных в 2019 г. нормативных документов (для 4 «единиц информации») и 2 документа согласно территориальной и федеральной программам государственных гарантий (для 6 «единиц информации»), что соблюдалось не всеми организациями (прил. 4).

Следует обратить внимание на наличие «информационного мусора» на сайтах: устаревших и неактуальных документов, анкет уже не действующих опросов, необоснованных повторов, рекламы и других ненужных сведений.

На официальных сайтах необходимо более широко использовать информацию из действующих медицинских информационных систем (например, перечни медицинского персонала и описание структуры медицинских учреждений), так как там она строго формализована, является наиболее полной и поддерживается в актуальном состоянии.

Обобщенные выводы из анализа официальных сайтов медицинских организаций Республики Мордовия:

1. Средняя оценка сайтов достаточно высокая и составляет 85 баллов (диапазон от 61 до 97 баллов). 4 сайта получили оценку от 95 до 97 баллов, сайты 7 организаций — менее 85 баллов.

2. Имеется большое количество параметров (24 из 66), показатели которых можно существенно улучшить. Наблюдаются недостаточное использование ресурсов медицинских информационных систем, малая степень унификации информации, наличие излишних сведений.

3. Оценка сайтов медицинских организаций требует методической доработки для большей унификации с сайтами других социальных учреждений в рамках независимой оценки качества (у которых отсутствуют блок обобщенной более субъективной экспертной оценки в объеме 40 % от общей оценки, искусственная подгонка максимальной оценки под 100 баллов), а также конкретизации качества и полноты информации.

## 1.2. Наличие на официальном сайте медицинской организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

Исходя из логики Единого порядка расчета Минтруда РФ и методических материалов Минздрава РФ (содержимого файлов «Примерный расчет показателей (амбулаторные условия).pdf» и «Примерный расчет показателей (стационарные условия).pdf»), рассматриваемый показатель разбит на 4 возможных способа взаимодействия (прил. 3, раздел II) или 6 индикаторов (в зависимости от условий предоставления услуг):

- «Форма для подачи электронного обращения»;
- «Раздел «Часто задаваемые вопросы»;
- «Анкета для опроса граждан (для амбулаторий)»;
- «Анкета для опроса граждан (для стационаров/санаториев)»;
- «Возможность записи на прием к врачу через Интернет (для амбулаторий)»;
- «Возможность сообщить о дате госпитализации электронным уведомлением (для стационаров/санаториев)».

Общая оценка показателя определялась количеством функционирующих способов взаимодействия с пациентами, каждый из которых дает 30 баллов, а совокупное наличие 3 и более способов — 100 баллов.

По результатам оценки обратной связи и взаимодействия с получателями услуг можно выделить 3 группы учреждений здравоохранения (прил. 5).

1. Группа лидеров состоит из 12 организаций, которые имеют оценки, равные 100 баллам: ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»; ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»; ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»; ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»; ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»; ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»; ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»; ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»; ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка». Причем 3 организации из перечисленных (ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»; ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»;



сер»; ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер») имеют максимальное количество способов взаимодействия — 4.

2. Средняя группа включает 4 учреждения (по 60 баллов): ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»; ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»; ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника».

3. Группу «аутсайдеров» составили 3 учреждения (по 30 баллов): ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»; ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»; ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС».

В среднем исследуемые учреждения здравоохранения набрали 81 балл, то есть потеряли 19 % возможных баллов в оценке дистанционных способов взаимодействия с пациентами (прил. 3, раздел II).

Без потерь оценен параметр «Анкета для опроса граждан (для санаториев)». Минимальные потери демонстрируют параметры «Анкета для опроса граждан (стационарные условия)» — 7 % и «Анкета для опроса граждан (амбулаторные условия)» — 12 %. Более существенные потери зафиксированы по параметрам «Возможность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию на официальном сайте медицинской организации» — 18 % и «Форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)» — 24 %. Максимальные потери характерны для параметров «Раздел «Часто задаваемые вопросы»» — 76 % и «Возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением» — 100 %.

Основные выводы из анализа обратной связи с пациентами на официальных сайтах учреждений здравоохранения.

1. Оценка критерия, связанного со способами обратной связи и взаимодействия с пациентами в целом низкая (81 балл). При этом разброс в способах составляет от 1 до 4 на учреждение. Данное обстоятельство объясняется тем, что организации не уделяют им должного внимания и не имеют технических и организационных решений для их применения.

2. У большинства учреждений отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы»; у всех медицинских организаций — «Возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением». Также отсутствует полнофункциональная «Форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения)» на сайте учреждения в соответствии с Федеральным законом

от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. В процедуре расчета рассматриваемого показателя имеются методические ошибки и неопределенности: грубая дискретность — 30 баллов (особенно по сравнению с оценкой сайтов — 1 балл); применение метода «отсечения» баллов, превышающих 100 баллов (вместо простого процентного отношения к максимально возможному, как это делается в большинстве адекватных параметров); изначальное неравенство (преимущество) больниц (с комплексными условиями) перед отдельными амбулаториями и стационарами.

Информация на сайтах используется не только в оценке критерия открытости, но и критериев комфортности и доступности для инвалидов (прил. 3, раздел III). Обращает на себя внимание разная степень доступности записи на прием к врачу на официальном сайте организации и посредством портала gosuslugi.ru (82 и 71 % соответственно), а также относительно невысокая оценка по параметру «Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению» — 74 %.

### **1.3. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещениях медицинской организации**

Согласно методическим материалам Минздрава РФ, эксперты оценивали наличие, полноту, актуальность и понятность информации на стендах по 66 параметрам наблюдения, которые фактически совпадают с параметрами наблюдения, предназначенными для сайтов. Исключение составляют лишь формулировки 2 параметров, связанных с невозможностью представить электронный образ документа (заменено на копию документа), и 2 параметров, связанных с формой представления информации (прил. 3).

По оценке наличия и доступности информации на стендах исследуемые организации распределились следующим образом.

1. Группа лидеров состоит из 8 медицинских организаций, которые имеют оценки в диапазоне от 97 до 100 баллов: ГБУЗ РМ «Мордовская респуб-

ликанская центральная клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»; ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»; ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»; ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»; ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»; ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»; ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер».

2. В среднюю группу входят 9 учреждений здравоохранения, оценки которых находятся в диапазоне от 84 до 94 баллов: ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»; ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»; ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»; ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»; ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»; ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»; ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»; ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»; ГАУЗ РМ «Республиканский лечебно-физкультурный диспансер».

3. Группу «аутсайдеров» представили 2 медицинские организации с оценками в диапазоне от 69 до 74 баллов: ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»; ООО «Б.БРАУН АВИАТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС».

В совокупности исследуемые учреждения здравоохранения набрали 91 балл, потеряв 9 % возможных баллов в оценке информационных стендов (прил. 3).

Без потерь оценены 20 параметров: «Полное наименование»; «Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)»; «Почтовый адрес»; «Дата государственной регистрации»; «Структура»; «Органы управления»; «Режим работы»; «График работы»; «Контактные телефоны»; «Номера телефонов справочных служб»; «График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами»; «Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения»; «Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения»; «О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности»; «О видах медицинской помощи»; «О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население»; «О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказы-

вающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население»; «Правила предоставления платных медицинских услуг»; «Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты»; «График работы и часы приема медицинского работника».

Значительные потери (от 21 до 32 %) выявились в следующих 11 параметрах (в порядке возрастания потерь):

— «О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей»;

— «О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций; О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой»;

— «Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия»;

— «Наличие информации об отсутствии платных медицинских услуг»;

— «Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)» (для платных медицинских услуг);

— «Адреса электронной почты»;

— «Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)»;

— «Правила подготовки к диагностическим исследованиям»;

— «Правила госпитализации»;

— «Сроки госпитализации».

Наибольшие потери (от 38 до 50 %) выявлены в 3 параметрах (в порядке возрастания потерь):

— «Вакантные должности»;

— «О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население»;

— «Наличие информации о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации».

Обобщенные выводы из анализа информации на стендах медицинских организаций Республики Мордовия:

1. В среднем оценка информации, размещенной на стендах учреждений здравоохранения, достаточно высокая и составляет 91 балл. Разброс значений — от 100 до 69 баллов. Большинство организаций (17) получили по данному показателю 84 балла и более и лишь 2 учреждения — менее 75 баллов.

2. Можно существенно улучшить показатели по 14 параметрам, самые проблемные из которых — «Вакантные должности», «О результатах проводимой диспансеризации», «Наличие информации о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров в Российской Федерации».

3. Оценка стендов требует методической доработки из-за ограничений формы представления информации по сравнению с возможностями официальных сайтов.

#### **1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации**

Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации, на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» характеризует открытость и доступность информации о медицинской организации на основе мнения получателей медицинских услуг.

Респондентам в учреждениях здравоохранения предлагалось ответить на вопрос об их удовлетворенности соответствующими параметрами информационных стендов и официальных сайтов организаций. Распределение ответов тех участников опроса, которые смотрели информационные стенды, пользо-

вались сайтом, стали основой для формирования оценочных баллов по параметрам:

— «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации»;

— «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Среднеарифметическое данных параметров и является значением рассматриваемого показателя.

Среди изучавших информационные стенды в помещениях медицинских организаций отмечается высокая доля респондентов, которые удовлетворены представленной информацией; уровень удовлетворенности в среднем составил 98,5 балла (табл. 1.4.1). Максимальное значение показателя зафиксировано в 13 из 19 медицинских организаций. В ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница» уровень удовлетворенности информацией на стендах близок к максимальной (99 баллов).

Показатель удовлетворенности не достигает среднего значения в ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор» (87 баллов), ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (94 балла), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница» (96 баллов), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (97 баллов), ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» (98 баллов).

В поликлинике ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» респонденты просят *«увеличить стенд с навигацией, старикам не видно»*. В ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка», по мнению одного из опрошенных, вообще *«отсутствует стенд с обозначением кабинетов и врачей для приема»* (прил. 12), однако это не помешало данной медицинской организации получить по параметру 100 баллов.

Таблица 1.4.1

**Оценочные баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации, на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

№ п/п	Учреждение	Удовле- творен- ность ин- формацией на стендах	Удовле- творен- ность ин- формацией на сайте	Значе- ние по- каза- теля	Вклад показателя в оценоч- ный крите- рий
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100	98	99	39,6
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100	94	97	38,8
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	100	95	97	38,8
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	94	100	97	38,8
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	98	80	89	35,6
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	97	100	98	39,2
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	96	92	94	37,6
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	99	100	99	39,6
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	100	100	40,0
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100	100	100	40,0
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100	100	100	40,0
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	100	100	40,0
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	100	100	40,0
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	100	100	40,0
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	100	100	40,0

№ п/п	Учреждение	Удовлетворенность информацией на стендах	Удовлетворенность информацией на сайте	Значение показателя	Вклад показателя в оценочный критерий
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	86	93	37,2
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	87	100	93	37,2
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	100	100	40,0
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	100	100	100	40,0

Максимальное значение параметра удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте (100 баллов), также наблюдается в большинстве медицинских организаций (в 13 из 19).

Среди организаций, не получивших максимальную оценку, высокое значение показателя зафиксировано в ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» (98 баллов). Относительно низкие баллы демонстрируют ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» (80 баллов), ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника» (86 баллов), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница» (92 балла), ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» (94 балла), ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» (95 баллов).

В некоторой степени недовольство потребителей медицинских услуг по данному критерию обусловлено невозможностью осуществить запись на прием к специалистам через электронные сервисы. В частности, респонденты, опрошенные в ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника», оставили следующие комментарии, касающиеся работы сайта: «Не работают электронные сервисы записи, пришлось приходить в регистратуру», «Не работает запись через Интернет», «Нельзя записаться через Интернет», «Сайт не работает на запись» (прил. 12).

Высокие оценочные баллы исходных параметров в большинстве медицинских организаций predeterminedили высокие значения интегрального показателя: более половины (10) учреждений получили 100 баллов.



Среднее значение интегрального показателя составило 97,7 балла. Количество набранных баллов приближается к максимальному в ГБУЗ РМ «Арда-товская районная больница» (99 баллов) и ГБУЗ РМ «Торбеевская межрай-онная больница» (98 баллов). Оценочные баллы ниже среднего значения по-лучены ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» (89 баллов), ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая по-ликлиника» (93 балла), ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сос-новый бор» (93 балла), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница» (94 балла).

## **Р а з д е л 2. Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги**

Качество условий предоставления медицинских услуг — интегрированная категория, одним из важнейших элементов которой является критерий «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги». Для выведения оценки данного критерия используемая методика подразумевает рассмотрение 3 показателей:

- «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг»;
- «Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)»;
- «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг».

Показатели «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» формируют по 30 % значения интегрального критерия. Показатель «Время ожидания предоставления медицинских услуг» составляет 40 % критерия «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги».

### **2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг**

Расчет показателя «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг» осуществляется на основе анализа параметров комфортной среды. При наличии и удовлетворительном состоянии того или иного условия комфортности медицинская организация получает 20 оценочных баллов, при 5 и более — 100 баллов. Наличие и состояние того или иного условия комфортности определялось экспертом в ходе социологического наблюдения в помещениях медицинской организации, а также анализа сайтов организаций, проводимых параллельно с опросом получателей медицинских услуг.

Для медицинских организаций, предоставляющих медицинские услуги в амбулаторных условиях, определено 13 условий показателя оценки качества, сформированных в 6 групп (табл. 2.1.1). Данный перечень представлен в Примерном расчете показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинских организаций Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Таблица 2.1.1

**Параметры показателя «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг» (амбулаторные условия)**

<b>Группа условий</b>	<b>Условия комфортности</b>
Обеспечение лечебно-охранительного режима	1. Наличие свободных мест ожидания
	2. Состояние гардероба
	3. Наличие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)
Отсутствие очередей	1. Отсутствие очередей
Доступность записи на прием к врачу	1. Доступность записи по телефону медицинской организации
	2. Доступность записи по телефону Единого колл-центра
	3. Доступность записи при обращении в регистратуру
	4. Доступность записи через официальный сайт медицинской организации
	5. Доступность записи через единый портал государственных услуг <a href="http://www.gosuslugi.ru">www.gosuslugi.ru</a>
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1. Наличие санитарно-гигиенических помещений
	2. Состояние санитарно-гигиенических помещений
Доступность питьевой воды	1. Наличие питьевой воды
Санитарное состояние	1. Санитарное состояние помещений

Для медицинских организаций, предоставляющих медицинские услуги в стационарных условиях, определено 10 условий комфортности, объединенных в 5 групп (табл. 2.1.2).

Таблица 2.1.2

**Параметры показателя «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг» (стационарные условия)**

<b>Группа условий</b>	<b>Условия комфортности</b>
Обеспечение лечебно-охранительного режима	1. Наличие свободных места ожидания
	2. Состояние гардероба
	3. Питание
	4. Действия персонала по уходу
Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1. Состояние санитарно-гигиенических помещений

Группа условий	Условия комфортности
Доступность питьевой воды	1. Наличие питьевой воды
Санитарное состояние	1. Санитарное состояние помещений
Доступность направления на госпитализацию (не применяется для санаториев)	1. Доступность направления на госпитализацию по телефону медицинской организации
	2. Доступность направления на госпитализацию при обращении в медицинскую организацию
	3. Доступность направления на госпитализацию электронным уведомлением с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет»

Таким образом, условия комфортности, применяемые для расчета рассматриваемого показателя, в условиях амбулатории и стационара частично различаются. Для оценки амбулаторий используется больше условий — прежде всего за счет необходимости рассмотрения наличия очередей и широкого перечня возможностей записи на прием. Совместив и убрав дублирующие условия, применяемые для оценки комфортной среды и в амбулаториях, и в стационарах, мы получаем 16 различных условий комфортности:

1. Наличие свободных мест ожидания.
2. Состояние гардероба.
3. Наличие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению).
4. Питание.
5. Действие персонала по уходу.
6. Отсутствие очередей.
7. Доступность записи/направления на госпитализацию по телефону медицинской организации.
8. Доступность записи по телефону Единого кол-центра.
9. Доступность записи при обращении в регистратуру/доступность направления на госпитализацию при обращении в медицинскую организацию.
10. Доступность записи через официальный сайт медицинской организации.
11. Доступность записи через единый портал государственных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).
12. Доступность направления на госпитализацию электронным уведомлением с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет».
13. Наличие санитарно-гигиенических помещений.

14. Состояние санитарно-гигиенических помещений.

15. Наличие питьевой воды.

16. Санитарное состояние помещений.

Большинство оцениваемых медицинских организаций (12 из 19) предоставляют медицинские услуги одновременно в амбулаторной и стационарной формах. Имеющиеся методические материалы не регламентируют детали выведения обобщенной оценки показателя обеспечения комфортной среды, акцентируя внимание на расчете оценочных баллов отдельно для амбулаторий и для стационаров. Поэтому для выставления оценки по таким организациям следует придерживаться обозначенного общего подхода — за каждое соблюденное условие комфортной среды целесообразно начисление 20 баллов. В связи с этим для получения максимальной оценки по показателю «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг» большинству медицинских учреждений необходимо обеспечить лишь 5 условий комфортности из 16. Для получения максимальной оценки организациям, предоставляющим медицинские услуги только в амбулаторной форме, необходимо обеспечить 5 условий комфортности из 13, в условиях стационара — 5 из 10. Сложнее всего получить максимальную оценку по показателю обеспечения комфортных условий ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор» — для этого необходимо обеспечить 5 условий из 7 (по необходимым условиям комфортной среды санатории отнесены к стационарам, при этом для них не применяются параметры доступности направления на госпитализацию).

Так как в перечне оцениваемых в этом году медицинских организаций не было учреждений, ориентированных на предоставление медицинской помощи детскому населению в амбулаториях, то при расчете показателя обеспеченности комфортными условиями не принималось во внимание такое условие, как «Наличие мест для детских колясок». Таким образом, на практике максимально достижимое число параметров комфортной среды для медицинских организаций, оказывающих услуги одновременно в амбулаторных и стационарных формах, составило 15, только в амбулаторных — 12, только в стационарных — 10, в санаторных — 7.

По результатам проведенного исследования все медицинские учреждения, подвергнутые независимой оценке качества условий предоставления медицинских услуг, получили максимальный оценочный балл по показателю «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг» (табл. 2.1.3).

Таблица 2.1.3

**Оценочные баллы по показателю «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг»**

№ п/п	Учреждение	Значение показателя	Вклад показателя в оценочный критерий, балл
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100	30
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100	30
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	100	30
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	100	30
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	100	30
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	100	30
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	30
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100	30
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	30
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100	30
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100	30
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	30
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	30
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	30
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	30
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	30
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	100	30
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	30
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	100	30

Следует отметить, что полученные результаты еще не свидетельствуют о том, что в медицинских организациях повсеместно в должной мере обеспечены все условия комфортной среды. Подобная ситуация является следствием крайне мягкого подхода при начислении оценочных баллов — для максимальной оценки организациям достаточно обеспечить 5 условий из достаточно широкого перечня возможных. При этом представляется ошибочной равная значимость различных условий комфортности — вряд ли для получателя медицинских услуг одинаково важны отсутствие очере-

дей/удовлетворительное санитарное состояние помещений/хорошее питание и, например, возможность получить направление на госпитализацию электронным уведомлением.

Для большей наглядности реальной ситуации в рассматриваемой сфере необходимо проанализировать, как в медицинских организациях различного типа обеспечиваются конкретные условия комфортности.

В число оцениваемых учреждений здравоохранения, предоставляющих услуги одновременно в амбулаторной и стационарной формах, входят ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка». В среднем по этим организациям число обеспечиваемых условий комфортной среды составляет 11,7. Максимально возможного значения (обеспечение 15 условий) не достигла ни одна из них (табл. 2.1.4). Данная ситуация объясняется следующими факторами. Во-первых, ни одному из учреждений не было засчитано такое условие комфортности, как «Доступность направления на госпитализацию электронным уведомлением с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет» (ни один респондент в ходе проведенного опроса не сообщил об этом способе получения информации о своей госпитализации). Кроме того, в Мордовии не сформирован Единый кол-центр для записи на прием к врачу, поскольку какие-либо нормативные требования к его созданию по линии Министерства здравоохранения РФ отсутствуют, единственное упоминание о необходимости создания данной структуры — положения методики данной независимой оценки. Соответственно, ни одной из организаций не было засчитано условие комфортности «Доступность записи по телефону Единого кол-центра».

Таблица 2.1.4

## Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг

№ п/п	Учреждение	Условия комфортности															ИТОГО обеспеченных условий/ максимально возможное число условий		
		лечебно-охранительный режим					очереди	запись на прием, направление на госпитализацию					санитарно-гигиенические помещения		вода	санитарное состояние помещений			
		Свободные места ожидания	Состояние гардероба	Места для детских колясок	Питание	Действие персонала по уходу		Отсутствие	Телефон организации	Телефон Единого кол-центра	Регистратура, организация	Сайт организации	www.gosuslugi.ru	Электронное уведомление				Наличие	Состояние
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	1	1	—	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	10/15
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	1	1	—	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	11/15
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	1	1	—	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	12/15
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	1	1	—	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	11/15
5	ГБУЗ РМ «Гемниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	1	1	—	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	11/15
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	1	1	—	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	12/15
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	1	1	—	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	12/15
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	1	1	—	1	1	—	1	—	1	—	—	0	—	1	1	1	1	9/10
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	1	1	—	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	13/15



№ п/п	Учреждение	Условия комфортности															ИТОГО обеспеченных условий/ максимально возможное число условий	
		лечебно-охранительный режим					очереди	запись на прием, направление на госпитализацию					санитарно-гигиенические помещения		вода	санитарное состояние		
		Свободные места ожидания	Состояние гардероба	Места для детских колясок	Питание	Действие персонала по уходу		Отсутствие	Телефон организации	Телефон Единого кол-центра	Регистратура, организация	Сайт организации	www.gosuslugi.ru	Электронное уведомление				Наличие
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	1	1	—	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	11/15
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	1	1	—	1	1	—	1	—	1	—	—	0	—	1	1	1	9/10
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	1	1	—	—	—	1	1	0	1	1	0	—	1	1	1	1	10/12
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	1	1	—	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	12/15
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	1	1	—	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	13/15
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	1	1	—	—	—	1	1	0	1	1	0	—	1	1	1	1	10/12
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	1	1	—	—	—	0	1	0	1	1	1	—	1	0	0	0	7/12
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	1	0	—	1	1	—	—	—	—	—	—	—	—	1	1	1	6/7
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	1	1	—	—	—	1	1	0	1	0	0	—	1	1	1	1	9/12
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	1	1	—	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	12/15

Лучше всего условия комфортной среды из рассматриваемого перечня медицинских организаций обеспечены в ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» и ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» — по 13 условий. При определенных организационных усилиях со стороны Министерства здравоохранения Республики Мордовия данные учреждения достигнут и максимального показателя. Однако это не сможет оказать дополнительное позитивное влияние на оценочный балл — он и так максимален, поскольку для этого организациям необходимо обеспечить лишь 5 условий.

Наименее позитивная картина наблюдается в ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» — 10 условий. Помимо объективного отсутствия условий «Доступность направления на госпитализацию электронным уведомлением с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет» и «Доступность записи по телефону Единого кол-центра» эксперт в ходе социологического наблюдения выявил наличие очередей на прием к специалистам и на проведение лабораторных/инструментальных исследований, а также неудовлетворительное состояние санитарно-гигиенических помещений (сложилось впечатление, что туалеты в поликлинике не ремонтировались с момента введения здания в эксплуатацию — «старая отваливающаяся плитка», «разводы от протечек воды» и т. д.). Кроме того, при анализе сайта организации выявилась невозможность записаться на прием, используя его возможности. Тем не менее даже подобная совокупность недостатков не повлияла на величину оценочного балла — как и в случае с остальными медицинскими организациями, она является максимальной.

В остальных оцениваемых организациях данной группы обеспечено 11—12 условий комфортной среды. Как правило, претензии к ним заключаются в наличии очередей, а также невозможности записаться на прием через сайт [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (в личном кабинете при переходе на вкладку «Запись на прием к врачу» в раскрывшемся перечне учреждений многие оцениваемые медицинские организации отсутствовали). В число указанных учреждений входят ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка».

ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника» и ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС» составляют группу организаций, предоставляющих медицинские услуги только в амбулаторной форме (при этом они не специализируются на оказании медицинской помощи детскому населению). Таким образом, максимально достижимое количество условий комфортной среды для них составляет 12. Указанного количества условий не обеспечивает ни одна из данных организаций; среднее значение по этим организациям — 9 условий. Полученные результаты варьируются от 7 условий (ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника») до 10 (ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД») (табл. 2.1.4). Лидерам данной группы не засчитаны условия «Доступность записи по телефону Единого кол-центра» и «Доступность записи через единый портал государственных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)» (попытка записаться через данный портал в последний раз осуществлялась 04.11.2019 г., допускаем, что в настоящий момент ситуация иная). ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС» (9 условий) помимо перечисленных не засчитано условие комфортной среды «Доступность записи через официальный сайт медицинской организации» (мы понимаем специфику данной организации, но вынуждены придерживаться формального подхода). В ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника» возможность электронной дистанционной записи реализована, однако в ходе наблюдения у экспертов возникли претензии к санитарному состоянию помещений (неудовлетворительный режим освещения, в частности, у запасных выходов) и к отсутствию питьевой воды — в организации имеется кулер, но на момент проведения наблюдения в нем отсутствовала вода (а также стаканы).

ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница» и ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор» оценивались как организации, предоставляющие медицинские услуги только в стационарной форме. При этом у последней организации своя специфика — в расчет не идут условия доступности направления на госпитализацию. Поэтому максимально достижимые показатели у ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь» и ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница» — обеспечение 10 условий, у ГБУЗ РМ «Ковыл-

кинский детский санаторий «Сосновый бор» — 7 условий (табл. 2.1.4). Максимального значения 2 первые организации не достигли по независимой от них причине — отсутствия в республике системы записи по телефону Единого кол-центра (по 9 условий соответственно). ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор» также не засчитано лишь одно условие комфортной среды — состояние гардероба (он отсутствует в организации).

В ходе проведения исследования эксперты обратили внимание на наличие проблемных моментов в деятельности медицинских организаций, не затронутых формализованными бланками:

— *отсутствие мест для детских колясок* (характерно для многих учреждений — ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка» и др.). Данное условие комфортности в рамках утвержденной методики независимой оценки выдвигается лишь к медицинским организациям, специализирующимся на оказании помощи детскому населению. Однако очевидно, что условие влияет на формирование комфортной среды и в остальных медицинских организациях. В силу невозможности оставить своего ребенка с кем-либо родители нередко вынуждены брать ребенка с собой в медицинское учреждение. При этом пройти в здание с коляской/санками и т.п. невозможно из-за требований противопожарной безопасности (нельзя загромождать пути эвакуации — коридоры, лестничные площадки, холлы и т. д.). Поэтому сегодня родители оставляют данные средства на улице, у входа, вне каких-либо организованных условий. Проблему разрешила бы организация простого навеса с поручнем (куда можно прикрепить коляску);

— *необходимость проведения ремонта в ряде медицинских организаций* — ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница (нарекания вызывают помещения в амбулатории — отслаивающаяся от стен краска, разводы на потолке от прежних протечек воды, не всегда окрашенные батареи отопления, протертый линолеум в некоторых кабинетах, разбитая плитка в санитарно-гигиенических помещениях, старые двери, разрушающаяся бетонная лестница и др.), ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (разрушается ступень крыльца поликлиники), ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» (неудовлетворительное состояние дорожки перед входной группой, стены с отслаивающейся краской в инфекционном отделении) и др.

Таким образом, в целом ситуацию с обеспечением условий комфортной среды в медицинских организациях следует признать позитивной. Учрежде-

ния имеют «запас прочности» на случай ужесточения методического подхода при формировании оценочного балла по данному показателю. Кроме того, невыполненные условия могут быть обеспечены сравнительно легкими организационными усилиями (например, доступность записи через единый портал государственных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)). Сложнее будет реализовать (особенно в современных финансовых условиях) систему Единого регионального кол-центра для записи на прием к врачу. Кроме того, озабоченность вызывает актуальная для ряда медицинских организаций проблема очередей (как на прием к врачу, так и в регистратуру, на проведение различных видов диагностических исследований).

## 2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг

Вторым показателем, формирующим оценочный критерий «Комфортность условий предоставления услуг», является «Время ожидания предоставления медицинских услуг». Он состоит из 2 параметров: «Среднее время ожидания предоставления медицинской услуги (приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)» и «Своевременность предоставления медицинской услуги». Для расчета этих параметров в основном использовались данные, полученные в ходе опроса получателей медицинских услуг. Лишь в ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор» параметры выводились на основе объективных данных — предоставленных Министерством здравоохранения Республики Мордовия сведений об обеспечении норматива занятости койки в году, предшествующим проведению независимой оценки.

При расчете параметра «Среднее время ожидания предоставления медицинской услуги» анализировались ответы респондентов относительно того, сколько времени им пришлось ожидать плановой госпитализации, приема врача (при этом нормативные сроки приема терапевтами/педиатрами и врачами-специалистами различны), проведения диагностических исследований (лабораторных, инструментальных и высокотехнологичных — компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии, ангиографии). Нормативные временные периоды, установленные Республиканской территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Республики Мордовия медицинской помощи на 2019 год и на плановый период 2020 и 2021 годов, составляют:

— сроки ожидания оказания специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи не должны превышать 30 календарных дней со дня выдачи лечащим врачом направления на госпитализацию;

— сроки ожидания приема врачами-терапевтами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), врачами-педиатрами участковыми не должны превышать 24 часов с момента обращения пациента в медицинскую организацию;

— сроки проведения консультаций врачей-специалистов не должны превышать 14 календарных дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию;

— сроки проведения диагностических инструментальных и лабораторных исследований не должны превышать 14 календарных дней со дня назначения исследований;

— сроки проведения компьютерной томографии, магнитно-резонансной томографии и ангиографии не должны превышать 30 календарных дней со дня назначения.

В зависимости от отношения озвученных респондентами временных периодов ожидания медицинских услуг к нормативным срокам каждому ответу присуждались различные баллы по следующей схеме:

- превышает установленный срок ожидания — 0 баллов;
- равен установленному сроку ожидания — 10 баллов;
- меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) — 20 баллов;
- меньше установленного срока ожидания на 2 дня (на 2 часа) — 40 баллов;
- меньше установленного срока ожидания на 3 дня (на 3 часа) — 60 баллов;
- меньше установленного срока ожидания не менее чем на  $\frac{1}{2}$  срока — 100 баллов.

Затем вычислялось средневзвешенное значение по каждой медицинской организации и формировался интегральный оценочный балл.

Сформированные оценки параметра по медицинским организациям обеспечены заложеной в методике процедурой округления. В форму на сайте [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru) можно заносить лишь значения, соответствующие перечисленным планкам шкалы (0, 10, 20, 40, 60 и 100 баллов). Таким образом, полученные результаты пришлось округлить до ближайшей планки шкалы — в нашем случае по всем оцениваемым организациям она составляла 100 баллов. Из-за

этой процедуры все оцениваемые медицинские организации продемонстрировали максимальный результат по рассматриваемому параметру (табл. 2.2.1.).

Таблица 2.2.1

**Оценочные баллы по параметру «Среднее время ожидания предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации»**

№ п/п	Учреждение	Балл
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	100
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	100
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	100
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	100
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	100
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	100
<i>В среднем</i>		100

Интерес для анализа в большей степени представляет не этот формальный, а фактический результат, отражающий реальное положение дел в сфере продолжительности ожидания предоставления медицинской услуги. С этой точки зрения, 8 медицинских организаций получили максимальный балл по рассматриваемому параметру (табл. 2.2.2). Среди них — ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника», ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС».

Еще 3 организации (ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка») получили по 99 баллов.

Таблица 2.2.2

**Оценочные баллы по параметру «Среднее время ожидания предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации» (на основе анкетного опроса получателей медицинских услуг, без округления результата)**

№ п/п	Учреждение	Балл
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	95
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	92
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	96
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	95
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	98
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	90
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	99
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100
12	ГАУЗ РМ «Республиканский лечебно-физкультурный диспансер»	100
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	99
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	95
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	97
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	99
<i>В среднем</i>		97,6

Оценочный балл ниже среднего значения (97,6 балла) демонстрируют ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (92 балла) и ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» (90 баллов). В остальных медицинских организациях его величина находится в диапазоне от 95 до 98 баллов. Таким образом, ситуация с оценкой времени ожидания предоставления медицинской услуги в любом случае предстает довольно благополучной. Тем не менее имеет смысл рассмотреть конкретные причины потерь оценочных баллов в этих учреждениях с целью принятия организационных решений, направленных на достижение максимально возможных результатов.



Превышение нормативных сроков предоставления медицинских услуг носило единичный характер и крайне незначительно повлияло на снижение оценки параметра. Главная причина — случаи предоставления услуг в сроки, превышающие  $\frac{1}{2}$  нормативного срока (но до истечения нормативного). Именно они и не позволили большинству организаций получить максимальный балл в рамках рассматриваемого параметра.

В ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» пациенты дольше, чем в других медицинских организациях, ждали приема у терапевта/педиатра — 56 баллов по данному индикатору (табл. 2.2.3). При этом следует иметь в виду, что на формирование оценки влияли не только ответы респондентов в подразделениях учреждения, расположенных в ГО Саранск, но и тех, кто обслуживается в амбулаториях сел Большая Елховка и Атемар.

Приема узких специалистов дольше всего приходилось ждать респондентам в ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» — 93 балла (значение индикатора учреждения-«аутсайдера» свидетельствует о том, что ситуация с ожиданием приема узкими специалистами вполне благополучная).

Получателям медицинских услуг не приходится долго ожидать проведения лабораторных диагностических исследований — лишь 2 организации (ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» и ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница») не получили максимальную оценку индикатора (у них она практически максимальная).

Менее позитивная картина сложилась со сроками ожидания инструментальных диагностических исследований. ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД» начислено 64 балла по индикатору рассматриваемого параметра, ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» — 83 балла, ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» — 88 баллов. В 7 из 14 учреждений, в которых были опрошены респонденты, проходившие инструментальные исследования, начислен максимальный балл.

Респонденты, охарактеризовавшие сроки ожидания проведения высокотехнологичных исследований, встречались крайне редко, и их мнение почти не влияло на итоговую оценку параметра. Единственное исключение — ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», где были опрошены 44 чел., получивших назначение на компьютерную томографию. Ситуация в организации заслуживает отдельного упоминания — подавляющему большинству из опрошенных не пришлось ждать проведения данного исследования дольше 1—2 дней (при нормативном сроке в 30 дней).

10 из 15 организаций, оказывающих услуги в стационарной форме, получили максимальную оценку по индикатору ожидания плановой госпитализации. Наименьшее значение зафиксировано у ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» (89 баллов). Таким образом, проблема длительного ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на госпитализацию не является актуальной.

Таблица 2.2.3

**Оценочные баллы по индикаторам параметра «Среднее время ожидания предоставления медицинской услуги:  
приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации»  
(на основе анкетного опроса получателей медицинских услуг)**

№ п/п	Учреждение	Амбулаторные условия					Стационар- ные условия
		врачи		диагностические исследования			плановая госпитали- зация
		терапевты/ педиатры	узкие специ- алисты	лабора- торные	instrу- менталь- ные	высокотех- нологич- ные	
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100	100	100	100	—	100
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100	100	100	100	100	100
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	96	93	98	88	—	100
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	73	96	99	83	—	100
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	84	100	100	96	100	93
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	74	99	100	99	—	100
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	98	100	97	100	99
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	—	—	—	—	—	100
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	51	100	100	100	100	89
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	—	100	100	94	100	100
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	—	—	—	—	—	100
12	ГАУЗ РМ «Республиканский лечебно-физкультурный диспансер»	100	100	100	100	100	—
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	100	100	—	—	95
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	100	100	100	100	100
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	100	100	64	60	—

№ п/п	Учреждение	Амбулаторные условия					Стационарные условия
		врачи		диагностические исследования			плановая госпитализация
		терапевты/ педиатры	узкие специ- алисты	лабора- торные	instrу- менталь- ные	высокотех- нологич- ные	
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	—	100	—	100	—	—
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	—	—	—	—	—	97
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	—	100	—	—	—	—
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	100	100	100	100	55	100

Параметр «Своевременность предоставления медицинской услуги» рассчитывался исходя из ответов респондентов относительно того, были ли медицинские услуги (прием у врача, проведение диагностических исследований, плановая госпитализация) оказаны в установленное по записи время.

Среднее значение данного параметра по всем медицинским организациям составило 97,8 балла (табл. 2.2.4). У 8 учреждений его величина находится на максимальном уровне: ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД», ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС». В перечисленных организациях все опрошенные заявили о том, что медицинские услуги были оказаны строго в установленное по записи время.

Таблица 2.2.4

**Оценочные баллы по параметру «Своевременность предоставления медицинской услуги» (на основе анкетного опроса получателей медицинских услуг)**

№ п/п	Учреждение	Балл
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	97
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	90
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	95
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	92
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	99
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	99
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	99
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	98
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	97
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	97

№ п/п	Учреждение	Балл
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	96
<i>В среднем</i>		97,8

В сравнении с остальными учреждениями здравоохранения «низкие» баллы получены ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» (90 баллов) и ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» (92 балла). Ни в одной из медицинских организаций значение параметра не опустилось ниже 90 баллов.

В ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» и ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» нет проблем в плане своевременности выполнения диагностических исследований — зафиксированы максимальные оценки по этой позиции (табл. 2.2.5). Потери оценочных баллов обусловлены ответами респондентов о несвоевременном приеме узкими специалистами, а также терапевтами/педиатрами. Так, по индикатору своевременности приема терапевтами/педиатрами ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» получила лишь 71 балл, ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» — 83 балла; по индикатору своевременности приема узкими специалистами — 80 и 83 балла соответственно.

Несвоевременное выполнение диагностических исследований практически не встречалось и в других медицинских организациях. Единственное исключение — ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (при этом здесь это явление носит крайне ограниченный характер).

Лишь 4 организации, оказывающие стационарные услуги, не получили максимальную оценку по индикатору своевременности плановой госпитализации. Причем в двух из них (ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер») только по 1 респонденту заявили, что их госпитализировали не в установленное время. Оценка индикатора в ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор» была сформирована на основе предоставленных статистических сведений.

Таблица 2.2.5

**Оценочные баллы по индикаторам параметра «Своевременность предоставления медицинской услуги»  
(на основе анкетного опроса получателей медицинских услуг)**

№ п/п	Учреждение	Амбулаторные условия					Стационарные условия
		врачи		диагностические исследования			плановая госпитализация
		терапевты/ педиатры	узкие специалисты	лабораторные	инструментальные	высокотехнологичные	
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100	100	100	100	—	100
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	96	92	100	100	100	100
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	71	80	100	100	—	100
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	84	95	98	95	—	100
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	83	83	100	100	100	100
6	ГБУЗ РМ «Горбеевская межрайонная больница»	94	99	100	100	—	100
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	99	100	100	100	97
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	—	—	—	—	—	100
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	100	100	100	100	100
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	—	98	100	100	100	100
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	—	—	—	—	—	100
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	100	100	100	100	—
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	100	100	—	—	88
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	100	100	100	100	96
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	100	100	100	100	—
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	—	96	—	100	—	—

№ п/п	Учреждение	Амбулаторные условия					Стационарные условия
		врачи		диагностические исследования			плановая госпитализация
		терапевты/ педиатры	узкие специалисты	лабораторные	инструментальные	высокотехнологичные	
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	0	0	0	0	0	97
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	—	100	—	—	—	—
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	100	88	100	100	100	100



Итоговый балл по показателю «Время ожидания предоставления медицинских услуг» формируется на основе параметров «Среднее время ожидания предоставления медицинской услуги» и «Своевременность предоставления медицинской услуги». Потери баллов в рамках данных параметров, рассмотренные выше, непосредственным образом повлияли и на снижение интегральной оценки (табл. 2.2.6). 5 организаций (ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» и ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС») достигли максимально возможного результата.

Таблица 2.2.6

**Оценочные баллы по показателю «Время ожидания предоставления медицинских услуг» (на основе анкетного опроса получателей медицинских услуг)**

№ п/п	Учреждение	Среднее время ожидания	Своевременность	Значение показателя	Вклад показателя в оценочный критерий
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100	100	100	40,0
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100	97	98,5	39,4
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	95	90	92,5	37,0
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	92	95	93,5	37,4
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	96	92	94,0	37,6
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	95	99	97,0	38,8
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	98	99	98,5	39,4
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100	100	100	40,0
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	90	100	95,0	38,0
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	99	99	99,0	39,6
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100	100	100	40,0
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	100	100	40,0
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	99	98	98,5	39,4
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	100	100	40,0

№ п/п	Учреждение	Среднее время ожидания	Своевременность	Значение показателя	Вклад показателя в оценочный критерий
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	95	100	97,5	39,0
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	97	98,5	39,4
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	97	97	97,0	38,8
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	100	100	40,0
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	99	96	97,5	39,0
<i>В среднем</i>		<i>97,6</i>	<i>97,8</i>	<i>97,8</i>	<i>39,1</i>

В неформализованных комментариях, затрагивающих время ожидания предоставления медицинских услуг, респонденты делали акцент, главным образом, на проблему укомплектованности кадрами медицинских организаций (жаловались на отсутствие узких специалистов); также упоминалась невозможность проводить некоторые исследования по месту жительства и длительные сроки ожидания инструментальных исследований (табл. 2.2.7).

Таблица 2.2.7

**Ответы на открытый вопрос «Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставления медицинских услуг»  
(по показателю «Время ожидания предоставления услуг»)**

Учреждение	Обозначенные проблемы
ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	«Стоматолог один, надо еще одного»; «койко-мест мало»
ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	«Нехватка среднего медицинского персонала»; «уменьшить нагрузку на средний медицинский персонал путем расширения штата, т. к. они работают с перенагрузкой»
ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	«Мало койко-мест»; «не всегда вовремя принимают»; «нет врачей специалистов»; «мало специалистов»; «нужен педиатр и гинеколог»; «нет педиатра»
ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	«Невропатолог на ½ ставки, не успевает иногда больных принять за время»; «расширить штат персонала»; «еще бы одного врача-педиатра»; «есть не все профильные врачи, это не удобно»; «врачей побольше, чтобы не было очередей»; «нет многих специалистов: окулист, лор-врач»; «один медработник не должен выполнять несколько функций, т.к. в итоге страдают больные»; «нет глазного, нужен свой, а не приезжающий»; «нет лора, окулиста»; «нет стоматологов, офтальмолога, лора, 1 раз в неделю приезжают, попасть на прием невозможно»; «хирург из больницы приходит, а

Учреждение	Обозначенные проблемы
	нужен свой в поликлинике»; «нет психиатра»; «нет ревматолога»; «после сокращения медперсонала стало всё по-другому, раньше было всё идеально»; «нет дерматолога, психиатра, инфекциониста»; «УЗИ — большая очередь, больше месяца»; «нет окулиста, лора»; «нет родильного отделения, едут рожать в Саранск, это неудобно, и мало педиатров»; «у врачей одни бумаги, им некогда обращать внимание на больных, ввели компьютеры, а бумаг стало еще больше»; «нет психиатра, лора, офтальмолога, они приезжают 1 раз в неделю, этого мало, трудно попасть к специалисту»
ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (в т.ч. поликлиника в с. Атюрьево)	«Нужно терапевтическое, стационарное отделение расширить, коек не хватает — район большой»; «нужны еще участковые терапевты, хирург»; «нет детских врачей (3 раза в неделю из Торбеево приезжает педиатр, образуется большая очередь)»; «терапевтов мало, остался один»; «улучшить обеспеченность оборудованием (маммограф), врачами-специалистами»
ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» (в т.ч. поликлиники в с. Атемар и с. Большая Елховка)	«Диспансеризация: анализы, ЭКГ, гинеколог не в один день»; «увеличить прием узких специалистов»; «больше специалистов, чтобы не ездить в Саранск»
ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	«Записалась, стояла в очереди на запись, на второй день — опять в очереди. Пришли по времени, но врач на вызове»

Таким образом, результаты проведенного исследования свидетельствуют о благополучной ситуации по показателю «Время ожидания предоставления медицинских услуг». Отдельные случаи длительного ожидания предоставления медицинских услуг обусловлены как субъективными факторами, связанными с недостатками в организации работы медицинских учреждений (нерациональной организацией труда персонала), так и с объективными моментами, затрудняющими эффективную работу организаций (прежде всего, проблемами кадрового состава).

### 2.3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг

Показатель «Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг» рассчитывается на основе ответов респондентов, оценивших комфортность условий в амбулатории, стационаре (в случае плановой госпитализации — в приемном отделении стационара). Вычисляется процент положительных ответов («удовлетворен»), который после округления до целого числа соответствует оценочному баллу показателя.

В среднем по всем медицинским организациям значение показателя составило 97,5 балла (табл. 2.3.1). В большинстве из оцениваемых учреждений (в 10 из 19) все без исключения опрошенные получатели медицинских услуг заявили, что полностью удовлетворены комфортностью условий. Лишь в 2 организациях — ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» и ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» — доля удовлетворенных комфортностью оказалась ниже 90 % (им начислено 88 и 86 баллов соответственно).

Таблица 2.3.1

**Оценочные баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»  
(на основе анкетного опроса получателей медицинских услуг)**

№ п/п	Учреждение	Балл	Вклад показателя в оценочный критерий, балл
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	98	29,4
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	98	29,4
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	88	26,4
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	86	25,8
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	100	30,0
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	97	29,1
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	30,0
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100	30,0
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	99	29,7
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	92	27,6
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100	30,0
12	ГАУЗ РМ «Республиканский лечебно-физкультурный диспансер»	100	30,0
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический	100	30,0

№ п/п	Учреждение	Балл	Вклад показателя в оценочный критерий, балл
	диспансер»		
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	30,0
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	30,0
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	30,0
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	96	28,8
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	30,0
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	99	29,7
<i>В среднем</i>		<i>97,5</i>	<i>29,3</i>

На снижение значения показателя в ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» и ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» главным образом повлияли ответы получателей медицинских услуг в амбулаторных условиях (табл. 2.3.2); доля удовлетворенных комфортностью условий составила 82,9 и 87,1 % соответственно (учитывались и ответы респондентов в поликлинике с. Большое Игнатово). В ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» наблюдается также сравнительно низкая оценка комфортности условий предоставления услуг в стационаре — здесь недовольны комфортом 24,0 % опрошенных. В остальных стационарных учреждениях даже единичные негативные оценки звучали крайне редко (ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка», ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»).

Таблица 2.3.2

**Оценочные баллы по индикаторам параметра «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»  
(на основе анкетного опроса получателей медицинских услуг)**

№ п/п	Учреждение	Удовлетворенность комфортностью			
		в амбулаторных условиях	в стационарных условиях		
			приемное отделение	основные помещения	в целом по стационару
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	97	100	100	100
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	98	100	96	98

№ п/п	Учреждение	Удовлетворенность комфортностью			
		в амбулаторных условиях	в стационарных условиях		
			приемное отделение	основные помещения	в целом по стационару
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	83	100	96	98
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	87	95	76	84
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	100	100	100	100
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	97	100	100	100
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	100	100	100
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	—	100	100	100
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	99	100	100	100
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	86	100	100	100
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	—	100	100	100
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	—	—	—
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	100	100	100
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	100	100	100
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	—	—	—
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	—	—	—
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	—	100	92	96
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	—	—	—
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	100	100	95	97

Респонденты могли высказать свое мнение в неформализованном блоке анкетного опроса. В целом были получены благоприятные отзывы респондентов относительно различных аспектов комфортности (табл. 2.3.3). Но особое внимание следует уделить единичным негативным характеристикам условий комфортности в учреждениях здравоохранения, а также пожеланиям, направленным на изменение неудовлетворительной ситуации. Чаще всего получатели медицинских услуг отмечали необходимость проведения ремонта в организации (ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинский санаторий «Сосновый бор»), отсутствие горячей воды (ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»), проблему очередей (ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника», ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка), неудовлетворительное состояние туалетов (ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница») и др.

Таблица 2.3.3

**Ответы на открытый вопрос «Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставления медицинских услуг»  
(по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»)**

Учреждение	Обозначенные проблемы
ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	«Отремонтировать поликлинику»; «нужен ремонт поликлиники, нужно поменять окна»; «хотелось бы видеть отремонтированное здание поликлиники»
ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	«Мало одноместных палат для детей»
ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	«Улучшить санитарно-гигиеническое обеспечение»; «желательно улучшить питание больных»; «установить кнопки экстренного вызова медицинского работника к больному»
ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (включая подразделения в с. Большое Игнатово)	«Туалеты в неисправном состоянии» (мнение озвучено 3 раза); «нет горячей воды» (5 раз); «нет комнат для личной гигиены»; «у детей и взрослых на анализ крови одна очередь, никто никого не пропускает»
ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	«Автомат с бахилами поставить при входе»; «сделать детский уголок, если возможно»; «диспансеризация должна быть без очереди, т.к. много времени уходит»; «иногда большие очереди скапливаются»

Учреждение	Обозначенные проблемы
ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (включая подразделения в с. Атюрьево)	«Увеличить стенд с навигацией, старикам не видно»; «расположение туалета (общего для всех) в детском отделении перенести в другое место»
ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	«Повесить в туалетных кабинках крючки, чтобы можно было вешать сумки»; «хотелось бы, чтобы всегда была возможность вскипятить воду при необходимости»; «приобрести в отделение патологии беременных чайник или кулер с горячей водой»
ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	«Ремонт не помешал бы» (Атемарская амбулатория)
ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	«Бывают большие очереди — не хватает врачей, одной больницы на республику мало»; «нужно бороться с очередями»; «развести очереди на госпитализацию и на прием, ради галочки нужно ждать в очереди (при госпитализации)»; «нужно, чтобы врач принимал по живой очереди»
ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	«Парковка плохая»
ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	«Купить всем ПК»; «плохой подъезд к медицинской организации, плохие дороги»
ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	«Не работают электронные сервисы записи, пришлось приходить в регистратуру» (4 раза); «своих» принимают без очереди»
ГБУЗ РМ «Ковылкинский санаторий «Сосновый бор»	«Ремонт посовременней, получше»
ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	«В регистратуре большие очереди, недостаточно медицинских регистраторов»; «большие очереди на УЗИ»; «записалась, стояла в очереди на запись, на второй день — опять в очереди, пришли по времени, но врач на вызове»; «отсутствует стенд с обозначением кабинетов и врачей для приема»; «разнообразить меню»



Сформированные оценки 3 показателей («Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг»; «Время ожидания предоставления медицинских услуг»; «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг») позволили рассчитать интегрированный балл по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» (табл. 2.3.4).

Таблица 2.3.4

**Оценочные баллы по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги»**

№ п/п	Учреждение	Обеспечение комфортных условий	Время ожидания	Удовлетворенность комфортностью	Значение критерия
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	30,0	40,0	29,4	99,4
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	30,0	39,2	29,4	98,6
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	30,0	38,0	26,4	94,4
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	30,0	38,8	25,8	94,6
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	30,0	38,4	30,0	98,4
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	30,0	39,6	29,1	98,7
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	30,0	39,6	30,0	99,6
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	30,0	40,0	30,0	100,0
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	30,0	40,0	29,7	99,7
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	30,0	39,6	27,6	97,2
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	30,0	40,0	30,0	100,0
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	30,0	40,0	30,0	100,0
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	30,0	39,6	30,0	99,6
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	30,0	40,0	30,0	100,0

№ п/п	Учреждение	Обеспечение комфортных условий	Время ожидания	Удовлетворенность комфортностью	Значение критерия
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	30,0	40,0	30,0	100,0
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	30,0	39,2	30,0	99,2
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	30,0	39,2	28,8	98,0
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	30,0	40,0	30,0	100,0
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	30,0	39,2	29,7	98,9

6 медицинских организаций (ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД», ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС») получили максимальные оценки. Ситуация в остальных учреждениях также предстает позитивной – минимальные оценки зафиксированы у ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» и ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», набравших 94,4 и 94,6 балла соответственно.

## **Р а з д е л 3. Доступность услуг для инвалидов**

В формировании критерия «Доступность услуг для инвалидов» участвуют 3 показателя:

— «Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (вносит в оценку критерия 30 %);

— «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (40 %);

— «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов (40 %).

Оценка первых двух показателей осуществлялась на основании социологического наблюдения, проведенного экспертами организации-оператора. Третий показатель формируют ответы получателей медицинских услуг, имеющих инвалидность (по результатам социологического опроса).

### **3.1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов**

Показатель «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» обеспечивает оценку элементов физической доступности учреждения здравоохранения.

В число условий, которыми должны быть оборудованы помещения медицинской организации и прилегающая к ней территория с учетом доступности для инвалидов, входят:

— наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

— оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;

— наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

— наличие сменных кресел-колясок;

— наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.

Для принятия решения о наличии/отсутствии условий анализировались выдвигаемые к ним требования свода правил СП 59.13330.2016 «Доступ-

ность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 (утв. приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 14 ноября 2016 г. № 798/пр):

— наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств: «обозначение специальных парковочных мест наземной разметкой с обозначением на поверхности парковки или с помощью вертикального знака», «расположение специальных парковочных мест как можно ближе к входу в сооружение», «наличие не менее 10 % специальных парковочных мест от общего числа мест на стоянке»;

— входные пандусы: «нескользящая поверхность», «ширина пандуса — не менее 0,9 м», «пандус имеет двухстороннее ограждение с поручнями на высоте 0,7 и 0,9 м», «пандус имеет уклон не круче 1:20 м (соотношение высоты и длины пандуса — 1:20 и менее)», «длина непрерывного марша пандуса — не более 9 м», «по продольным краям марша пандуса установлены бортики высотой не менее 5 см», «длина горизонтальной площадки при каждом изменении направления пандуса — не менее 1,5 м», «в верхнем и нижнем окончаниях пандуса предусмотрены свободные зоны размерами не менее 1,5x1,5 м»;

— адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы: «ширина дверного проема лифта — не менее 0,9 м», «ширина x глубина лифта — не менее 1,1 x 1,4 м», «кабина лифта оборудована световой и звуковой информирующей сигнализацией»;

— специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения: «ширина кабины — не менее 1,65 м, глубина — не менее 2,2 м», «ширина двери — не менее 0,9 м, дверь открывается наружу», «наличие пространства сбоку от унитаза шириной не менее 0,8 м для размещения кресла-коляски», «наличие в кабине свободного пространства диаметром 1,4 м для разворота кресла-коляски», «наличие крючков для одежды, костылей и других принадлежностей».

Соблюдение большинства перечисленных требований по каждому из условий является залогом положительного решения о признании его наличия. За каждое соблюденное условие медицинская организация получила 20 баллов. Таким образом, для максимальной оценки показателя организациям необходимо обеспечение всех 5 условий.

*Выделенные автостоянки (или места) для автотранспортных средств инвалидов присутствуют менее чем в половине исследуемых организаций*

здравоохранения Республики Мордовия — в 9 из 19 (табл. 3.1.1). Все отмеченные автостоянки в той или иной мере соответствуют требованиям как правил дорожного движения, так и вышеуказанному своду правил, для беспрепятственного продвижения людей с ограниченными возможностями. Остается актуальной проблема размеров выделенных мест для инвалидов. Часто нанесенная на автостоянках разметка не соответствует правилам (например, полное отсутствие специализированных расширенных машино-мест для транспортных средств инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске). В то же время данный недостаток нередко компенсируется количеством парковочных мест — у большинства медицинских организаций их доля превышает 10 % от общего количества. Особо следует отметить автостоянку ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь» — она оснащена дополнительными техническими решениями для увеличения удобства пользователей-инвалидов (места для них огорожены, при этом ограда помимо прочего выполняет функцию поручней).

Одним из наиболее выполняемых условий выступает *оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами* — 14 из 19 медицинских организаций (73,7 %). В большинстве учреждений пандусы соответствуют всем выдвигаемым требованиям. Ряд медицинских учреждений (ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника», ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС») имеют незначительные отклонения от требований, однако данное условие было зачтено в полном объеме. Остальным организациям — ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор», ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка» — следует оборудовать входную группу надлежащим образом (реконструировать, привести в функциональный вид).

Таблица 3.1.1

**Оценочные баллы по показателю «Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (на основе наблюдения в медицинских учреждениях)**

№ п/п	Учреждение	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Число условий	Балл	Вклад показателя в оценочный критерий, балл
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	0	1	0	1	0	2	40	12
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	0	1	1	1	0	3	60	18
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	0	0	0	1	0	1	20	6
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	0	0	0	1	0	1	20	6
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	0	1	1	0	0	2	40	12
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	1	1	1	1	1	5	100	30
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	1	1	1	1	1	5	100	30
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	1	1	1	1	0	4	80	24
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	1	1	1	1	1	5	100	30
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	1	1	1	1	0	4	80	24
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	1	1	1	1	1	5	100	30
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	0	0	0	0	0	0	0	0
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	1	1	1	0	0	3	60	18
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	1	1	1	1	1	5	100	30

№ п/п	Учреждение	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	Число условий	Балл	Вклад показателя в оценочный критерий, балл
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	0	1	0	0	0	1	20	6
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	0	1	0	0	0	1	20	6
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	0	0	0	0	0	0	0	0
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	1	1	1	1	1	5	100	30
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	0	0	1	1	0	2	40	12
Доля медицинских организаций, получивших положительные оценки по условию, %		47,4	73,7	63,2	68,4	31,6			

Условие «Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов» включает несколько параметров. К первому относится «Наличие адаптированных лифтов» (состоит из трех характеристик — «ширина дверного проема лифта — не менее 0,9 м», «ширина x глубина лифта — не менее 1,1 x 1,4 м», «кабина лифта оборудована световой и звуковой информирующей сигнализацией»). Данным характеристикам соответствуют ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка».

Вторым параметром выступает «Наличие поручней на стенах для инвалидов и лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (на лестнице, вдоль коридора, в лифте и т. д.)». Поручни для инвалидов имеются в доступности в ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС».

Расширенные дверные проемы (в кабинетах, где ведется прием больных) имеются практически во всех изучаемых учреждениях. Исключение составляют только ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор».

Итоговая оценка складывается на основе рассмотренных показателей. В целом условие обеспечивается в 12 из 19 учреждений здравоохранения (63,2 %); отсутствует — в ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская



стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор».

Сменные кресла-коляски присутствуют в большинстве (68,4 %) исследуемых учреждений. Исключения — ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГАУЗ РМ «Республиканский лечебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор».

Наименее позитивная картина с обеспечением условия «Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений». Только в ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС» условие выполняется в полной мере.

В целом в изучаемых учреждениях по показателю «Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений) условия доступности выполняются на 56,8 %. Максимальное их обеспечение демонстрируют ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС». Не набрали баллов по данному показателю только ГАУЗ РМ «Республиканский лечебно-физкультурный диспансер» и ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор».

Анализ заполненных бланков наблюдения (примечания и фотоотчеты сотрудников) показал, что значительная часть учреждений характеризуется наличием условий, препятствующих самостоятельному получению медицин-

ских услуг инвалидами и другими маломобильными группами населения. В определенной степени это связано с тем фактом, что многие здания были построены в период, когда к ним не выдвигались жесткие требования по соответствию критериям обслуживания маломобильных групп населения. Лишь учреждения, прошедшие реконструкцию (ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь») или построенные за последние 10 лет (ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»), отвечают требованиям методики оценки. Сегодня радикальное переоборудование медицинских организаций потребует существенных финансовых затрат. Необходимо также принимать в расчет специфику деятельности ряда учреждений здравоохранения, для которых маломобильные получатели медицинских услуг являются редкостью. Тем не менее необходимо стремиться к соблюдению нормативных требований.

### **3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими**

К числу условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, относятся:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации («наличие аудиоинформатора», «наличие видеоинформатора»);
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;
- наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому (условие предьявляется только медицинским организациям, оказывающим услуги в амбулаторных условиях);
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению.

За каждое обеспечиваемое условие организации начисляется 20 баллов. Таким образом, для получения максимальной оценки ряду медицинских

учреждений (предоставляющих услуги в амбулаторной форме) необязательно обеспечивать все условия (достаточно 5 из 6).

Показатель «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» нацелен, прежде всего, на создание равных возможностей доступа к информации о медицинских услугах, их выравнивание с обычными получателями услуг.

Условие «Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации» является общим для организаций здравоохранения всех типов, но выполняется оно только в 6 учреждениях (31,6 %) — табл. 3.2.1. К ним относятся ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС».

Крайне мало учреждений оснащены табличками с дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Только 2 учреждения (ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» и ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь») выполняют данный показатель в полной мере. Между тем рельефно-точечный шрифт Брайля для людей, имеющих проблемы со зрением, является незаменимым источником получения информации из окружающей среды. Размещение таких приспособлений позволяет слепым и плохо зрячим ориентироваться в общественных местах и не зависеть от других людей. Оснащение медицинских организаций табличками со шрифтом Брайля не потребует внушительных финансовых затрат.

Таблица 3.2.1

**Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  
(на основе анкетного опроса получателей медицинских услуг)**

№ п/п	Учреждение	Дублирование звуковой и зрительной информации	Дублирование информации шрифтом Брайля	Возможность сопровождения инвалида работниками	Возможность оказания первичной медико-санитарной и паллиативной помощи на дому	Возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта	Число условий	Балл	Вклад показателя в оценочный критерий, балл
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	0	0	1	1	0	1	3	60	24
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	0	0	1	1	0	1	3	60	24
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	1	0	1	1	0	1	4	80	32
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	0	0	1	1	0	1	3	60	24
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	0	0	1	1	0	1	3	60	24
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	0	0	1	1	0	1	3	60	24
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	1	0	1	0	0	1	3	60	24
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	1	0	1	—	1	0	3	60	24
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	1	1	1	1	0	1	5	100	40
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	0	0	1	0	0	1	2	40	16
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	1	1	1	—	0	1	4	80	32
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	0	0	1	0	0	1	2	40	16
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	0	0	1	0	0	1	2	40	16
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	0	0	1	1	0	1	3	60	24
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	0	0	1	0	0	0	1	20	8

№ п/п	Учреждение	Дублирование звуковой и зрительной информации	Дублирование информации шрифтом Брайля	Возможность сопровождения инвалидов работниками	Возможность оказания первичной медико-санитарной и паллиативной помощи на дому	Возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта	Число условий	Балл	Вклад показателя в оценочный критерий, балл
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	0	0	1	0	1	0	2	40	16
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	0	0	1	—	0	0	1	20	8
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	1	0	1	0	0	1	3	60	24
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	0	0	1	1	1	0	3	60	24
Доля медицинских организаций, получивших положительные оценки по данному параметру, %		31,6	10,5	100	56,3	15,8	73,7	—	—	—

Один из немногих показателей, который обеспечен во всех медицинских организациях, — «Наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации». В большинстве случаев (по примечаниям в бланках наблюдения) сопровождением инвалидов занимается младший медицинский персонал. Наличие сопровождающего персонала является компенсирующим решением недостаточной доступности учреждения для инвалидов, улучшения их передвижения и получения услуг в организации.

Все амбулаторные учреждения имеют возможность предоставления услуг для инвалидов на дому; для стационарных условий и санитарно-курортных организаций это не предусмотрено.

Одним из самых нераспространенных условий, обеспечиваемых медицинскими организациями с целью получения инвалидами услуг наравне с другими, является возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). По результатам наблюдения, их могут предложить только 3 медицинских учреждения, предоставляющих услуги в амбулаторной форме: ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника» и ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»).

Большая часть (73,7 %) исследуемых учреждений здравоохранения имеет альтернативную версию официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению. Только 5 организаций не поддерживают на своих сайтах данную функцию (или же она не функционировала в момент проведения мониторинга сайта): ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор», ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка».

Средний уровень выполнения показателя «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составляет 47,7 %. Лишь ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» соответствует всем требованиям этого показателя.

### 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

Среди респондентов, имеющих лично (или лиц, представителем которого они являются) установленную группу ограничения трудоспособности, доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, составляет 92 %. Примерно в половине медицинских организаций (в 9 из 19) все опрошенные респонденты-инвалиды выразили удовлетворенность доступностью данных услуг (табл. 3.3.1).

Таблица 3.3.1

**Оценочные баллы по показателю «Доля получателей услуг,  
удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»  
(в % от общего числа опрошенных получателей услуг-инвалидов)**

№ п/п	Учреждение	%	Вклад показателя в оценочный критерий, балл
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100	30,0
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	94	28,2
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	67	20,1
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	60	18,0
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	86	25,8
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	91	27,3
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	30,0
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	92	27,6
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	30,0
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	95	28,5
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	92	27,6
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	80	24,0
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	30,0
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	30,0
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	30,0
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	30,0
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	100	30,0

№ п/п	Учреждение	%	Вклад показателя в оценочный критерий, балл
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	30,0
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	89	26,7
<i>В среднем</i>		92	27,6

В 6 организациях уровень удовлетворенности респондентов-инвалидов доступностью услуг для них находится на уровне ниже среднего показателя (92 %): в диапазоне от 60 до 91 %. К ним относятся ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка».

Необходимо отметить, какие именно условия респонденты-инвалиды считают недоступными в каждом конкретном учреждении. Наиболее частой проблемой выступает отсутствие оборудованного лифта, а следовательно, возможности попасть во все зоны обслуживания организации и получить все услуги, так как далеко не все медицинские услуги можно оказать на дому или заменить самостоятельное их получение содействием персонала. Данная проблема существует в ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» и ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница». В ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» в открытом вопросе респондент отметил, что «инвалида-ребенка можно пропускать без очереди, т.к. у него нервная система нарушена».

Самая низкая доля респондентов-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для них, зафиксирована в ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» и ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» — 67 и 60 % соответственно. В открытых вопросах анкеты опрошенные указали причины недоступности услуг для них: в ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» и ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» — многие кабинеты для приема пациентов находятся на 2-м и 3-м этажах, имеется также мнение о необходимости пандусов. ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» состоит из нескольких корпусов, не оборудованных закрытыми пере-



ходами, а на открытых порожнее покрытие находится в плачевном состоянии, что в значительной мере затрудняет получение услуг пациентами с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Суммирование рассмотренных показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» позволило сформировать его интегральную оценку (табл. 3.3.2).

Таблица 3.3.2

**Оценочные баллы по критерию «Доступность услуг для инвалидов»**

№ п/п	Учреждение	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение критерия
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	12	24	30,0	66,0
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	18	24	28,2	70,2
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	6	32	20,1	58,1
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	6	24	18,0	48,0
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	12	24	25,8	61,8
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	30	24	27,3	81,3
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	30	24	30,0	84,0
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	24	24	27,6	75,6
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	30	40	30,0	100
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	24	16	28,5	68,5
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	30	32	27,6	89,6
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	0	16	24,0	40,0

№ п/п	Учреждение	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение критерия
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	18	16	30,0	64,0
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	30	24	30,0	84,0
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	6	8	30,0	44,0
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	6	16	30,0	52,0
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	0	8	30,0	38,0
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	30	24	30,0	84,0
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	12	24	26,7	62,7

Только одна медицинская организация (ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5») получила максимальную оценку; ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница» и ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС» набрали более 80 баллов.

Минимальные оценки получены ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер» и ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор».

## **Р а з д е л 4. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации**

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации во многом определяет уровень удовлетворенности респондентов качеством условий оказания услуг медицинскими организациями в целом.

Соответствующий оценочный критерий состоит из 3 показателей:

— «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги»;

— «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг»;

— «Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Различается итоговый вклад каждого показателя в общую оценку критерия «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации». Для первого и второго показателей он составляет по 40 %, для третьего — 20 %.

### **4.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги**

Первым компонентом, характеризующим критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», является «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 целом преобладают высокие оценки по данному показателю, максимальное значение (100 баллов) зафиксировано в подавляющем большинстве (в 13 из 19) организаций (табл. 4.1.1).

В 6 учреждениях значение показателя близко к максимальному и находится в диапазоне от 96 до 99 баллов. Так, в ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка оно составляет 96 баллов, ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» — 97 баллов, ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» — 98 баллов, ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» — 98 баллов, ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» — 98 баллов, ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» — 99 баллов.

Таблица 4.1.1

**Оценочные баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинских организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги»**

№ п/п	Учреждение	В целом по учреждению	Вклад показателя в оценочный критерий
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	97	38,8
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100	40,0
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	100	40,0
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	99	39,6
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	98	39,2
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	98	39,2
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	40,0
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100	40,0
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	40,0
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	98	39,2
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100	40,0
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	40,0
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	40,0
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	40,0
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	40,0
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	40,0
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	100	40,0
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	40,0
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	96	38,4

Негативные отзывы в отношении работников медицинских организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование, носят единичный

характер, звучали исключительно в амбулаторных условиях. Например, в ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» и ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка» таких респондентов оказалось по 2 чел.; в ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница» и ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» — по 1 чел. (табл. 4.1.2). Среди опрошенных в стационарах и санатории отрицательных оценок в отношении работников медицинских организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование, не зафиксировано.

Таблица 4.1.2

**Оценочные баллы по индикаторам показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинских организаций, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги»**

№ п/п	Учреждение	В амбулаторных условиях	В стационарных условиях
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	97	100
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100	100
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	100	100
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	98	100
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	98	100
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	98	100
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	100
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	—	100
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	100
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	97	100
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	—	100
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	—
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	100
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	100
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	—
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	—
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	—	100
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	—
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	95	100

## 4.2. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг

Вторым показателем, характеризующим критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», является «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг».

Как и в случае с предыдущим показателем, в большинстве медицинских организаций (в 11 из 19) отмечается полная удовлетворенность респондентов ситуацией в данной сфере (табл. 4.2.1).

Еще в 7 учреждениях количество положительных отзывов приближается к максимальному значению: ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» (99 баллов), ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» (99 баллов), ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» (99 баллов), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (99 баллов), ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка» (99 баллов), ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (96 баллов), ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» (95 баллов).

Менее позитивная картина наблюдается в ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор» (76 баллов). Здесь примерно каждый четвертый опрошенный получатель услуги не доволен доброжелательностью и вежливостью работников, которые обеспечивают непосредственное оказание услуг.

Таблица 4.2.1

**Оценочные баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг»**

№ п/п	Учреждение	В целом по учреждению	Вклад показателя в оценочный критерий
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	99	39,6
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	99	39,6
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	95	38,0
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	96	38,4
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	99	39,6
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	99	39,6

№ п/п	Учреждение	В целом по учреждению	Вклад показателя в оценочный критерий
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	40,0
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100	40,0
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	40,0
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100	40,0
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100	40,0
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	40,0
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	40,0
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	40,0
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	40,0
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	40,0
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	76	30,4
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	40,0
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	99	39,6

Ситуация в разрезе стационарных условий близка к идеальной — за исключением ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор» (в данном учреждении зафиксировано 6 негативных отзывов). Респонденты в полном объеме удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников во время своего пребывания в отделении.

В амбулаторных условиях встречались пациенты, выразившие свою неудовлетворенность доброжелательностью и вежливостью врачей в медицинских организациях: в ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» — 5 чел., ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» — 4 чел., ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» — 1 чел., ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» — 1 чел., ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» — 1 чел., ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» — 1 чел., ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка» — 1 чел. (табл. 4.2.2).

Таблица 4.2.2

**Оценочные баллы по индикаторам показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг»**

№ п/п	Учреждение	В амбулаторных условиях	В стационарных условиях
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	99	100
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	98	100
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	93	100
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	94	100
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	98	100
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	99	100
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	100
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	—	100
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	100
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100	100
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	—	100
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	—
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	100
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	100
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	—
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	—
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	—	76
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	—
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	98	100



### 4.3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

Третьим компонентом, составляющим критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации», является показатель «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))».

Доброжелательность и вежливость этой категории медицинского персонала оценивали только те респонденты, которые использовали дистанционные формы взаимодействия с медицинской организацией. Стоит отметить, что количество респондентов, положительно ответивших на вопрос об использовании дистанционных сервисов, дифференцируется по учреждениям (табл. 4.3.1). В амбулаторных условиях их доля находится в диапазоне от 1,7 до 51,4 %, в стационарных — от 0 до 56,0 %.

В стационарах отдельных медицинских организаций (ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница») ни один из опрошенных не осуществлял дистанционного взаимодействия с учреждением.

Таблица 4.3.1

**Доля респондентов, использовавших дистанционные сервисы для взаимодействия с медицинской организацией, %**

№ п/п	Учреждение	В амбулаторных условиях		В стационарных условиях	
		да	нет	да	нет
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	51,4	48,6	56,0	44,0
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	10,0	90,0	12,0	88,0
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	24,3	75,7	44,0	56,0
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	17,1	82,9	40,0	60,0
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	8,3	91,7	0,0	100,0
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	13,3	86,7	12,0	88,0

№ п/п	Учреждение	В амбулаторных условиях		В стационарных условиях	
		да	нет	да	нет
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	15,0	85,0	22,0	78,0
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	—	—	14,4	85,6
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	9,1	90,9	40,0	60,0
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	2,0	98,0	0,0	100
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	—	—	16,0	84,0
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	6,0	94,0	—	—
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	11,3	88,8	32,0	68,0
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	11,7	88,3	44,0	56,0
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	26,0	74,0	—	—
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	1,7	98,3	—	—
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	—	—	28,0	72,0
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	15,0	85,0	—	—
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	18,0	82,0	40,0	60,0

В подавляющем большинстве медицинских организаций (в 17 из 19) отмечается максимальное значение (100 баллов) показателя «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))» (табл. 4.3.2), за исключением ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» (96 баллов) и ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (86 баллов).

Таблица 4.3.2

**Оценочные баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»**

№ п/п	Учреждение	В целом по учреждению	Вклад показателя в оценочный критерий
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100	20,0
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100	20,0
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	96	19,2
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	86	17,2
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	100	20,0
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	100	20,0
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	20,0
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100	20,0
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	20,0
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100	20,0
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100	20,0
12	ГАУЗ РМ «Республиканский лечебно-физкультурный диспансер»	100	20,0
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	20,0
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	20,0
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	20,0
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	20,0
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	100	20,0
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	20,0
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	100	20,0

Негативные отзывы относительно работников, осуществлявших дистанционное взаимодействие, оставили 3 чел. в ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (стационарные условия), 1 чел. — в ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» (амбулаторные условия) (табл. 4.3.3).

Таблица 4.3.3

**Оценочные баллы по индикаторам показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»**

№ п/п	Учреждение	В амбулаторных условиях	В стационарных условиях
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100	100
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100	100
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	94	100
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	100	70
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	100	0
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	100	100
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	100
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	—	100
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	100
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100	0
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	—	100
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	—
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	100
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	100
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	—
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	—
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	—	100
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	—
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	100	100

Таким образом, большинство организаций здравоохранения (10 из 19) имеют максимальную оценку (100 баллов) по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» (табл. 4.3.4). Остальные учреждения здравоохранения в рамках критерия также получили высокие (более 90) оценочные баллы.

Таблица 4.3.4

## Оценочные баллы по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинских организаций»

№ п/п	Учреждение	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого по критерию
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	97	99	100	98,4
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	100	99	100	99,6
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	100	95	96	97,2
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	99	96	86	95,2
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	98	99	100	98,8
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	98	99	100	98,8
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	100	100	100,0
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100	100	100	100,0
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	100	100	100,0
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	98	100	100	99,2

№ п/п	Учреждение	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Итого по критерию
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100	100	100	100,0
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	100	100	100,0
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	100	100	100,0
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	100	100	100,0
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	100	100	100,0
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	100	100	100,0
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	100	76	100	90,4
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	100	100	100,0
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	96	99	100	98,0
<i>Среднее значение показателя</i>					98,7

Высокие результаты по указанному критерию подтверждаются большим количеством положительных комментариев, касающихся доброжелательности и вежливости персонала медицинских организаций, которые респонденты оставили в неформализованных блоках анкеты (табл. 4.3.5).

Таблица 4.3.5

**Ответы на открытый вопрос «Ваши предложения, пожелания по улучшению качества условий предоставления медицинских услуг»  
(по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»)**

Учреждение	Комментарий
ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	«Работники доброжелательные, вежливые. Хотелось бы видеть отремонтированное здание поликлиники»
ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	«Спасибо заведующему отделением Долгову Юрию Ивановичу за своевременно оказанную помощь. А также огромное спасибо медсестрам и санитарам за вежливые услуги»
ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	«Желаю коллективу оставаться таким же профессиональным и доброжелательным. Я остался всем доволен»; «выражаю сердечную благодарность за чуткое отношение к больным»; «огромное сердечное спасибо всему коллективу дневного отделения за чуткое отношение, доброту и медицинскую помощь»; «очень приятно, что в наше время еще остались такие чуткие работники в отделении. Цените такие кадры»
ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	«Хорошие врачи на все 100 %, особенно Борисова Л. М., помнит всех по имени и отчеству»; «все очень внимательные и заботливые»
ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	«Спасибо медицинскому персоналу за отношение к больным и лечение»; «большое спасибо медицинскому персоналу больницы за оказываемую квалифицированную помощь, доброжелательное отношение!»
ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	«Спасибо медицинскому персоналу за внимательное и чуткое отношение»; «большое спасибо сотрудникам хирургического отделения за чуткость, внимательность и профессионализм»; «спасибо медицинским работникам за хорошее отношение к пациентам»
ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	«Очень хорошее отношение к пациентам врачей и медсестер»
ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	«Оставаться такими добрыми, как есть. Здесь лечат не только тело, но и душу»
ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	«Пусть останется так, как есть. Самые лучшие условия. Молодцы. Отменное отношение к пациентам»; «мне нравится отношение медицинского персонала, чистота и уют»

## Р а з д е л 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» включает 3 показателя:

- «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи»;
- «Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации»;
- «Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации».

Итоговый вклад каждого показателя в общую оценку критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» распределяется следующим образом: первый показатель — 30 %, второй — 20 %, третий — 50 %.

### 5.1. Готовность рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи

Результаты проведенного исследования свидетельствуют о высоком уровне готовности рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи своим друзьям, родственникам, знакомым. В большей части учреждений (в 11 из 19) показатель составил 100 баллов (табл. 5.1.1).

Еще в 6 организациях значения показателя приближаются к максимальному: ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» (99 баллов), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница» (99 баллов), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» (99 баллов), ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (99 баллов), ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» (98 баллов), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (97 баллов).

Сравнительно низкую готовность рекомендовать учреждение для предоставления медицинских услуг демонстрируют опрошенные в ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» (84 балла) и ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (82 балла).



Таблица 5.1.1

**Оценочные баллы по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи»**

№ п/п	Учреждение	В целом по учреждению	Вклад показателя в оценочный критерий
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100	30,0
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	98	29,4
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	84	25,2
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	82	24,6
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	99	29,7
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	97	29,1
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	99	29,7
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100	30,0
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	99	29,7
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100	30,0
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100	30,0
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	30,0
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	99	29,7
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	30,0
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	30,0
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	30,0
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	100	30,0
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	30,0
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	100	30,0

При этом негативные ответы в ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» зафиксированы только в амбулатории, а в ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» — как в амбулатории, так и в стационаре. При оценке амбулаторных условий отрицательные отзывы в указанных организациях оставили по 15 респондентов (табл. 5.1.2).

В других медицинских учреждениях негатив менее выражен: в ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» — 5 чел., ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» — 1 чел., ГБУЗ РМ «Темниковская районная боль-

ница им. А. И. Рудявского» — 1 чел., ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» — 1 чел.

В условиях стационара не готовы рекомендовать медицинскую организацию единицы: 2 чел. — в ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», по 1 чел. — в ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер».

Таблица 5.1.2

**Оценочные баллы по индикаторам показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи»**

№ п/п	Учреждение	В амбулаторных условиях	В стационарных условиях
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100	100
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	98	96
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	79	100
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	79	92
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	98	100
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	96	100
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	98
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	—	100
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	99	100
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100	100
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	—	100
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	—
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	96
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	100
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	—
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	—
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	—	100
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	—
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	100	100

Некоторые респонденты выразили мнение о готовности рекомендовать лечебные учреждения своим знакомым, друзьям и родственникам следующим образом: «альтернативы все равно нет и независимо от желания им придется получать медицинскую услугу именно здесь», «уже это сделали» (прил. 12).

## 5.2. Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации

Удовлетворенность навигацией внутри учреждения является одним из важных организационных условий оказания медицинских услуг. Уровень удовлетворенности навигацией зависит от удобства представления информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.

Почти в половине учреждений (в 9 из 19) зафиксирован максимальный показатель удовлетворенности (100 баллов) (табл. 5.2.1), что свидетельствует о стремлении медицинских организаций соблюдать все необходимые критерии (на всех кабинетах имеются таблички с разборчивыми надписями, в коридорах размещены указатели, присутствует информация о расположении кабинетов на разных этажах организации и др.).

В остальных учреждениях навигацией удовлетворены подавляющее большинство (более 90 %) респондентов: ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» — 92 балла, ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД» — 94 балла, ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка» — 97 баллов, ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» — 98 баллов, ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» — 98 баллов, ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница» — 98 баллов, ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» — 99 баллов, ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» — 99 баллов.

Сравнительно меньшее значение показателя зафиксировано в ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (88 баллов) и ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» (89 баллов).

Таблица 5.2.1

**Оценочные баллы по показателю  
«Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией  
внутри медицинской организации»**

№ п/п	Учреждение	В целом по учреждению	Вклад показателя в оценочный критерий
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	99	19,8
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	98	19,6
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	89	17,8
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	88	17,6
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	98	19,6
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	92	18,4
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	98	19,6
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100	20,0
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	20,0
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100	20,0
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100	20,0
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	20,0
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	20,0
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	99	19,8
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	94	18,8
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	20,0
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	100	20,0
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	20,0
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	97	19,4

При этом в большей степени навигацией не удовлетворены посетители поликлиник. В ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» недовольство выразили 11 чел. (в амбулаторных условиях), ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» — 10 чел., ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» — 7 чел., ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД» — 3 чел., ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» — 2 чел., ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» — 2

чел., ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница» — 2 чел., ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка» — 2 чел., ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» — 1 чел., ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» — 1 чел. (табл. 5.2.2).

Негативные отзывы в стационарах по данному компоненту отмечались только в ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (4 чел.) и ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (1 чел.).

Таблица 5.2.2

**Оценочные баллы по индикаторам показателя  
«Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией  
внутри медицинской организации»**

№ п/п	Учреждение	В амбулаторных условиях	В стационарных условиях
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	99	100
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	97	100
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	86	100
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	90	84
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	97	100
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	91	96
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	98	100
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	—	100
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	100
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100	100
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	—	100
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	—
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	100
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	98	100
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	94	—
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	—
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	—	100
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	—
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	96	100

Для улучшения качества обслуживания отдельные респонденты высказали свои предложения и пожелания: «Увеличить стенд с навигацией, старикам не видно» (ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»), «Сменить местоположение» (ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»), «Отсутствует стенд с обозначением кабинетов и врачей для приема» (ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка») (прил. 12).

### 5.3. Удовлетворенность условиями оказания услуг в медицинской организации в целом

Фиксируется высокая доля получателей услуг, которые в целом удовлетворены условиями оказания услуг в медицинской организации. В 14 учреждениях все опрошенные удовлетворены условиями оказания услуг в медицинской организации в целом; соответственно, данные учреждения здравоохранения получили максимальные баллы (табл. 5.3.1).

Таблица 5.3.1

#### Оценочные баллы по показателю «Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации»

№ п/п	Учреждение	В целом по учреждению	Вклад показателя в оценочный критерий
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100	50,0
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	98	49,0
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	85	42,5
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	89	44,5
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	100	50,0
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	94	47,0
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	50,0
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100	50,0
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	50,0
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100	50,0
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100	50,0
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	50,0
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	50,0

№ п/п	Учреждение	В целом по учреждению	Вклад показателя в оценочный критерий
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	50,0
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	50,0
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	50,0
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	96	48,0
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	50,0
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	100	50,0

В ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» 14 потребителей услуг в целом недовольны оказанной им помощью в амбулаторных условиях (табл. 5.3.2). Посетители указывали на необходимость решения следующих задач: установить пандус для перемещения маломобильных групп населения в поликлинике, решить вопрос обеспеченности лечебного учреждения врачами и средним медицинским персоналом, улучшить питание в стационаре, установить кнопки экстренного вызова медицинского работника к больному в стационаре, улучшить санитарно-гигиенические условия в стационаре, открыть больницу в с. Ширингуши.

Таблица 5.3.2

**Оценочные баллы по индикаторам показателя «Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации»**

№ п/п	Учреждение	В амбулаторных условиях	В стационарных условиях
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100	100
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	97	100
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	80	100
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	87	96
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	100	100
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	93	100
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	100	100
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	—	100
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	100	100
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100	100

№ п/п	Учреждение	В амбулаторных условиях	В стационарных условиях
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	—	100
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	—
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	100	100
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	100
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	—
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	—
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	—	96
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	—
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	100	100

Потребители медицинских услуг ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (89 баллов) выражали недовольство как в амбулатории (9 чел.), так и в стационаре (1 чел.). В своих пожеланиях пациенты обращали внимание на необходимость урегулирования не только структурных (отсутствие специалистов в учреждении, необходимого количества мест в стационаре и др.), но и организационных недоработок. Для устранения последних требуется следующее: при сдаче анализа крови организовать отдельные очереди для взрослых и детей, привести туалеты в стационаре в надлежащее рабочее состояние, решить вопрос отсутствия горячей воды в стационарном отделении, обеспечить доступность получения стационарных услуг.

В ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» (98 баллов), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (94 балла) респонденты выразили неудовлетворенность только при опросе в амбулаторных условиях (2 и 8 чел. соответственно). Опрошенные в указанных организациях обозначили следующие проблемные зоны: нехватка врачей и среднего медицинского персонала, отсутствие или дороговизна лекарственных препаратов, обеспокоенность вероятностью закрытия больницы, малое количество мест в стационаре, отсутствие отдельных видов оборудования (в частности, маммографа в ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница») (прил. 12).

Санаторно-курортные условия в ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор» (96 баллов) не устроили одного участника исследова-



ния. Пожелания касаются только повышения уровня комфортности пребывания, выраженного в проведении современного ремонта помещений.

Агрегированный показатель по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» по всем исследуемым медицинским организациям имеет высокое значение — 97,8 балла (табл. 5.3.3).

Таблица 5.3.3

**Распределение баллов по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг в медицинских организациях»**

№ п/п	Учреждение	Готовность рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг в медицинской организации в целом	Итого по критерию
1	ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	100	99	100	99,8
2	ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	98	98	98	98,0
3	ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	84	89	85	85,5
4	ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	82	88	89	86,7
5	ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	99	98	100	99,3
6	ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница»	97	92	94	94,5
7	ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	99	98	100	99,3
8	ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	100	100	100	100
9	ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	99	100	100	99,7
10	ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	100	100	100	100
11	ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	100	100	100	100
12	ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»	100	100	100	100

№ п/п	Учреждение	Готовность рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг в медицинской организации в целом	Итого по критерию
13	ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	99	100	100	99,7
14	ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	100	99	100	99,8
15	ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	100	94	100	98,8
16	ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	100	100	100	100
17	ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	100	100	96	98,0
18	ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	100	100	100	100
19	ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	100	97	100	99,4
<i>Среднее значение показателя</i>					97,8

Максимальное значение показателя (100 баллов) наблюдается в 6 учреждениях: ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГАУЗ РМ «Республиканский лечебно-физкультурный диспансер», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника», ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС».

Значения выше среднего зафиксированы в 10 организациях: ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» (99,8 балла), ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» (99,8 балла), ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» (99,7 балла), ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер» (99,7 балла), ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка» (99,4 балла), ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница

им. А.И. Рудявского» (99,3 балла), ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница» (99,3 балла), ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД» (98,8 балла), ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» (98,0 балла), ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор» (98,0 балла).

Сравнительно низкие значения отмечены в ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» (85,5 балла), ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (86,7 балла), ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» (94,5 балла).

## Выводы и рекомендации

В результате проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Республики Мордовия в 2019 г. можно сделать следующие выводы.

### *Открытость и доступность информации о медицинских организациях.*

Средняя оценка по сайтам исследуемых учреждений здравоохранения достаточно высокая — 85 баллов. Лидерами являются ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»; минимальные оценки демонстрируют ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»; ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»; ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»; ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»; ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»; ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»; ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь».

Средняя оценка по показателю наличия и функционирования способов взаимодействия с получателями услуг составила 81 балл. Максимальные значения зафиксированы в 12 организациях, из которых 3 учреждения (ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»; ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер»; ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер») используют максимальное количество дистанционных способов взаимодействия — 4. В число «аутсайдеров» (с 1 способом) вошли ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор», ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС».

Средняя оценка официальной информации, размещенной на стендах, более высокая. Максимальные оценки получены 8 учреждениями здравоохранения: ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер». Минимальные

баллы зафиксированы лишь в ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД» и ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУС-СЛАНД КЛИНИКС».

Выявлен ряд методических недоработок в оценке информации организаций здравоохранения и функциональности их сайтов:

— недостаточная степень унификации с другими социальными учреждениями в рамках независимой оценки качества (у которых отсутствуют блок обобщенной и более субъективной экспертной оценки в объеме 40 % от общей оценки, а также искусственная «подгонка» максимальной оценки под 100 баллов);

— «единица информации» как исходный элемент оценки сайтов во всей системе независимой оценки не конкретизирует степень качества, полноты и доступности информации (а только формальное ее наличие);

— нет полного соответствия способов обратной связи Приказу Минздрава РФ от 4 мая 2018 г. № 201н и Приказу Минтруда России от 23 мая 2018 г. № 317н (отсутствует телефон, электронная почта, получение консультации);

— отсутствуют сведения о необходимости соблюдения требований Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» при оценке формы электронного обращения;

— принятая градация в 30 баллов в оценке способов взаимодействия (и 20 баллов в условиях доступности для инвалидов) грубая и не подходит для отражения разного качества их реализации в отдельных организациях;

— при расчете баллов в оценке способов взаимодействия (и в условиях доступности для инвалидов) метод «отсечения» выглядит нелогичным по сравнению с обычным методом вычисления процента для адекватного отражения ситуации;

— выше обозначенные недостатки и отсутствие разъяснений Минздрава РФ создают изначальное неравенство (преимущество) больниц (с комплексными условиями) перед отдельными амбулаториями и стационарами в оценке способов взаимодействия;

— оценка стендов требует методической доработки из-за ограничений формы представления информации по сравнению с возможностями формы представления информации на сайтах (как это сделано в других социальных сферах).

Среди респондентов, изучавших информационные стенды в помещениях медицинских организаций, встречались получатели услуг, которые выразили

неудовлетворенность представленной информацией. В 13 учреждениях зафиксирован максимальный уровень удовлетворенности, в 6 — не опускается ниже 87 баллов. Аналогичная картина наблюдается и при оценке получателями услуг официальных сайтов медицинских организаций — в 13 учреждениях достигнут максимально возможный уровень удовлетворенности информацией, представленной на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в 6 организациях отмечен уровень удовлетворенности не ниже 80 баллов.

Высокие промежуточные параметры по указанным критериям предопределили высокие оценочные баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации, на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». В среднем по всем учреждениям оценка составила 97,7 балла, а в 9 учреждениях является максимальной.

***Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги.***

По результатам проведенного исследования все медицинские учреждения, подвергнутые независимой оценке качества условий предоставления медицинских услуг, получили максимальный оценочный балл по показателю «Обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг». Подобная ситуация является следствием крайне мягкого подхода при начислении оценочных баллов (для максимальной оценки организациям достаточно обеспечить 5 условий из широкого перечня возможных), а также равной значимости различных условий комфортности. Ни одному из учреждений не были засчитаны такие условия комфортности, как «Доступность направления на госпитализацию электронным уведомлением с использованием информационно-коммуникационной сети «Интернет» и «Доступность записи по телефону Единого кол-центра». Лучше всего условия комфортности среди организаций, оказывающих услуги одновременно в амбулаторной и стационарной формах, обеспечены в ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» и ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»; только в амбулаторной форме — в ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»; только в стационарной форме — в ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь» и ГБУЗ РМ «Дет-

ская республиканская клиническая больница». Наименьший балл демонстрирует ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница». В целом ситуацию с обеспечением условий комфортной среды в медицинских организациях следует признать позитивной. У организаций есть запас прочности на случай ужесточения методического подхода при формировании оценочного балла по данному показателю. При этом озабоченность вызывают актуальные для ряда медицинских организаций проблемы очередей (как на прием к врачу, так и в регистратуру, на проведение различных видов диагностических исследований) и отсутствие мест для детских колясок.

Медицинские организации получили высокие оценки по параметру «Время ожидания предоставления медицинских услуг». Превышение нормативных сроков предоставления медицинских услуг носило единичный характер. Практически повсеместно медицинские услуги оказываются строго в установленное по записи время.

Тем не менее озабоченность вызывает ситуация с приемом узких специалистов в районных учреждениях здравоохранения. Получатели медицинских услуг поднимали проблему укомплектованности кадрами медицинских организаций. Особенно часто на отсутствие узких специалистов указывали респонденты в ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» и ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского».

В большинстве из оцениваемых организаций (в 10 из 19) все без исключения опрошенные получатели медицинских услуг заявили, что полностью удовлетворены комфортностью условий.

5 учреждений здравоохранения (ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер» и ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС») получили максимальную оценку по интегральному критерию комфортности.

Следует акцентировать внимание на том, что представленная позитивная картина не всегда отражает реальное положение дел и может являться проявлением несовершенства методики расчета показателей (особенно в формировании условий комфортной среды и времени ожидания предоставления медицинских услуг).

#### ***Доступность услуг для инвалидов.***

В целом доступность услуг для инвалидов находится на низком уровне (в сравнении с иными критериями, применяемыми в оценке). Значительная

часть учреждений характеризуется наличием условий, препятствующих самостоятельному получению медицинских услуг инвалидами и другими маломобильными группами населения. В определенной степени это связано с тем фактом, что здания многих медицинских организаций были построены в период, когда к ним не выдвигались жесткие требования по соответствию критериям обслуживания маломобильных групп населения.

В среднем по всем учреждениям число выполняемых условий по оборудованию помещений организации и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов составляет 2,8 (из 5 возможных).

Более половины медицинских организаций не имеют выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

Одним из наиболее выполняемых условий выступает «Оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами». В большинстве организаций пандусы соответствуют всем выдвигаемым требованиям, остальным учреждениям (ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор») следует оборудовать входную группу надлежащим образом.

У 7 организаций не выполняется условие «Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов». При этом при оценке использовался учет специфики и особенностей функционирования медицинских организаций. Например, для ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС», где все обслуживание выстроено на первом этаже и при этом обеспечены остальные составляющие данного условия, отсутствие лифта не должно снижать оценочный показатель.

Более чем в трети исследуемых организаций отсутствуют сменные кресла-коляски. Проблема актуальна для ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор».

Лишь в ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»,



ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС» выполняется условие «Наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений».

2/3 медицинских организаций не выполняют условие «Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации». Позитивная картина наблюдается лишь в ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница», ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС».

Практически не представлено в учреждениях здравоохранения дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (за исключением ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» и ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»). Также редко обеспечивается такое условие, как «Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)» (оно есть в ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника» и ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»).

Во всех медицинских организациях обеспечено условие «Наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации». Также все амбулаторные учреждения имеют возможность оказания услуг организации для инвалидов на дому.

5 учреждений не поддерживают альтернативную версию официального сайта для инвалидов по зрению (ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника», ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор», ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»).

При этом сами инвалиды удовлетворены существующей ситуацией и редко выдвигают какие-либо дополнительные требования. Уровень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов в среднем по всем организациям составил 92 %. Одни респонденты-инвалиды мобильны и их мало волнуют условия доступности, другие не имеют представления о том, как долж-

ны быть оборудованы прилегающая территория и помещения медицинской организации, и они готовы принимать то, что есть.

***Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации.***

По результатам социологического исследования в 13 медицинских организациях все получатели медицинских услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью персонала медицинских учреждений, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию. Единичные отрицательные отзывы встречались в поликлинических отделениях ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка», ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница».

Респонденты в большинстве учреждений удовлетворены доброжелательностью, вежливостью медицинских работников, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг. Небольшое количество негативных оценок наблюдается в ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница». Только в ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор» примерно каждый четвертый опрошенный выразил недовольство доброжелательностью и вежливостью работников, которые обеспечивают непосредственное оказание услуг.

Удовлетворенность пациентов доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия находится на высоком уровне. В 17 организациях зафиксирован максимальный оценочный балл. Лишь несколько респондентов оставили негативные отзывы (в ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» и ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»).

В целом можно констатировать высокий уровень удовлетворенности пациентов доброжелательностью и вежливостью медицинского персонала. Значение оценочного критерия в среднем по всем исследуемым учреждениям составило 98,7 балла.

### ***Удовлетворенность условиями оказания услуг.***

Результаты исследования показали высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в медицинских организациях в целом. В 14 учреждениях зафиксированы максимальные значения показателя, более низкие баллы получены ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор» и ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница».

подавляющее большинство респондентов готовы рекомендовать медицинское учреждение своим друзьям и родственникам. Низкая доля опрошенных, выразивших позитивное мнение, зафиксирована лишь в ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» и ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница».

Получатели услуг в учреждениях здравоохранения высоко оценили навигацию внутри медицинских организаций. Максимальное количество баллов набрали 9 учреждений, в остальных организациях показатель удовлетворенности также достаточно высокий: от 88 до 99 баллов.

Значение критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в среднем по всем исследуемым медицинским учреждениям составило 97,8 балла. Только 6 организаций демонстрируют максимальное значение: ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника», ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС». Более низкие оценки получены ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница».

Итоговый рейтинг медицинских организаций на основе оценки качества условий оказания услуг представлен в таблице.

**Итоговый рейтинг медицинских организаций  
на основе оценки качества условий оказания услуг**

Учреждение	Итоговый балл	Место в рейтинге
ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5»	99,76	1
ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер»	96,64	2
ГБУЗ РМ «Мордовская республиканская центральная клиническая больница»	95,98	3
ГБУЗ РМ «Горбеевская межрайонная больница»	93,84	4
ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»	92,52	5
ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница»	92,38	6
ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница»	92,38	7
ГБУЗ РМ «Детская республиканская клиническая больница»	92,28	8
ГБУЗ РМ «Республиканский наркологический диспансер»	91,64	9
ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка»	91,26	10
ООО «Б.БРАУН АВИТУМ РУССЛАНД КЛИНИКС»	90,68	11
ГБУЗ РМ «Гемниковская районная больница им. А.И. Рудявского»	90,48	12
ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница»	89,64	13
ГАУЗ РМ «Республиканский лечебно-физкультурный диспансер»	86,56	14
ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»	86,38	15
ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»	86,20	16
ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД»	84,90	17
ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница»	83,94	18
ГБУЗ РМ «Ковылкинский детский санаторий «Сосновый бор»	79,10	19
<i>В среднем по медицинским организациям</i>		<i>90,35</i>

Несмотря на высокие оценки, полученные большинством медицинских организаций, целесообразно сформулировать ряд рекомендаций для дальнейшего улучшения качества условий оказания услуг.

***В сфере открытости и доступности информации о медицинских организациях.***

1. Всем учреждениям здравоохранения необходимо дополнить свои сайты официальной информацией в соответствии с полученными оценками и замечаниями, развивать функциональность в нужном для независимой оценки направлении (см. файл «Оценка сайтов УЗ Минздрава РМ 2019».xls), поддерживать сервисы и каналы связи с получателями услуг в актуальном состо-

янии (в частности, взаимодействие через Портал госуслуг). Расширить перечень функционирующих дистанционных форм взаимодействия пациентов с медицинскими учреждениями. Обязать все медицинские организации поддерживать способы дистанционного взаимодействия в рабочем состоянии.

2. Всем медицинским организациям необходимо дополнить свои стенды официальной информацией в соответствии с полученными оценками и замечаниями (см. файл «Оценка стендов+ УЗ Минздрава РМ 2019».xls). В ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница» требуется выполнить надписи на стенде с навигацией более крупным шрифтом, ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка» — разместить на видном месте при входе стенд с обозначением кабинетов и врачей, времени приема специалистов.

3. Министерству здравоохранения Республики Мордовия предлагается довести до ответственных за независимую оценку на федеральном уровне отмеченные выше вопросы, замечания и предложения по уточнению отдельных параметров и совершенствованию методики независимой оценки качества условий оказания услуг.

***В целях достижения максимального результата оценки комфортности условий предоставления услуг, необходимо следующее.***

1. Решить проблему очередей и длительного времени ожидания предоставления медицинских услуг в ряде учреждений:

— необходимо разделить потоки получателей медицинских услуг таким образом, чтобы больные и здоровые пациенты приходили к разным специалистам. Это будет экономить время здоровых пациентов — на их прием врач тратит меньше времени, чем на общение с больным и кроме того, люди не будут заражать друг друга;

— следует стремиться к приведению штатного расписания медицинского учреждения в соответствие с реальными потребностями населения в различных видах медицинской помощи (записаться на прием, особенно к узкопрофильным специалистам, часто сложно именно из-за нехватки медицинских кадров на местах — проблема имеет распространение практически во всех районных больницах);

— врачей целесообразно максимально освободить от «бумажной» работы, что автоматически увеличит время общения непосредственно с пациентом. Добиться этого можно с помощью широкого применения современной техники (для быстрого получения всей необходимой информации о пациенте) и путем обеспечения средним, хорошо обученным персоналом с передачей ему части функций подобного рода;

— следует оптимизировать работу регистратуры медицинских учреждений (дополнительные «окна» в периоды «пиковой» нагрузки; уточнение готовности пациента прийти на прием накануне назначенного времени — из-за низкой информационной грамотности не все записавшиеся на прием и не имеющие в итоге возможности прийти отписываются от приема).

Указанные меры следует распространить на все организации, где они отсутствуют. Особое внимание на них должны обратить те медицинские учреждения, для которых проблема очередей актуальна (ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»).

2. Создать Единый кол-центр для записи на прием к врачу. В ходе исследования ни одной из организаций не было засчитано условие комфортности «Доступность записи по телефону Единого кол-центра». Соответственно, данная организационная мера полностью исправит существующую ситуацию. В настоящее время на практике это не влияет на оценку комфортности условий предоставления медицинских услуг, однако в приоритете должно быть не только достижение максимальной оценки, но и обеспечение максимально комфортной среды для получателей медицинских услуг. Подобная мера, безусловно, будет этому способствовать.

3. Расширить до максимального числа перечень медицинских организаций, для которых доступна запись через единый портал государственных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (во время исследования в перечень организаций с возможностью записи на портале вошли лишь ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5», ГКУЗ РМ «Республиканский противотуберкулезный диспансер», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»).

4. Решить проблему отсутствия мест для детских колясок (характерно для многих учреждений — ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Рузаевка» и др.). Данное условие комфортности в рамках утвержденной методики независимой оценки выдвигается лишь к медицинским организациям, специализирующимся на оказании помощи детскому населению. Однако очевидно, что условие влияет на формирование комфортной среды и в остальных медицинских организациях. В силу невозмож-

ности оставить своего ребенка с кем-либо родители нередко вынуждены брать ребенка с собой в медицинское учреждение. При этом пройти в здание с коляской/санками и т. п. невозможно по требованиям противопожарной безопасности (нельзя загромождать пути эвакуации — коридоры, лестничные площадки, холлы и т. д.). Поэтому сегодня родители оставляют данные средства на улице, у входа, вне каких-либо организованных условий. Проблему разрешила бы установка простого навеса с поручнем (куда можно прикрепить коляску).

5. Провести ремонт в ряде медицинских организаций. К таким учреждениям относятся ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница» (нарекания вызывают помещения в амбулатории — отслаивающаяся от стен краска, разводы на потолке от прежних протечек воды, не всегда окрашенные батареи отопления, протертый линолеум в некоторых кабинетах, разбитая плитка в санитарно-гигиенических помещениях, старые двери, разрушающаяся бетонная лестница и др.), ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» (разрушается ступень крыльца поликлиники), ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского» (неудовлетворительное состояние дорожки перед входной группой, стены с отслаивающейся краской в инфекционном отделении) и др.

6. Сделать доступной питьевую воду для получателей медицинских услуг в амбулаторных условиях (ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника» и др.).

***В целях повышения доступности услуг для инвалидов необходимо следующее.***

1. Ряду учреждений при наличии соответствующей возможности (имеется в виду относительно свободная прилегающая территория) следует оборудовать выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов. Они отсутствуют у ГБУЗ РМ «Ардатовская районная больница», ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница», ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница», ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница», ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГАУЗ РМ «Республиканский врачебно-физкультурный диспансер», ГБУЗ РМ «Мордовский республиканский центр профилактики и борьбы со СПИД», ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника». Помимо обычных машино-мест для людей с инвалидностью следует выделять и специализированные расширенные машино-места для транспортных средств инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске (размерами 6,0х3,6 м, что дает возмож-

ность создать безопасную зону сбоку и сзади машины). В настоящее время большинство медицинских организаций не обеспечены данным условием.

2. Для маломобильных получателей медицинских услуг, лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата необходимо минимизировать физические барьеры на пути к месту предоставления медицинских услуг (пороги, ступени, неровное, скользкое покрытие, неправильно установленные пандусы), установить поручни и дополнительные места для отдыха. Данная рекомендация относится к учреждениям здравоохранения, в которых отсутствуют пандусы и поручни (ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница»).

3. В санитарно-гигиенических помещениях, предназначенных для маломобильных посетителей, необходимо обеспечивать достаточное пространство для пользователя и сопровождающего его лица. Специализированные туалетные комнаты присутствуют только у трети изучаемых организаций, следовательно, предлагаемая рекомендация относится к большинству учреждений здравоохранения (см. таб. 3.1.1).

4. При отсутствии специально оборудованного лифта обеспечить прием инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата на первом этаже учреждения. Кабинет, где маломобильных пациентов может принять любой специалист, нужен практически в 40 % учреждений здравоохранения. Достаточно остро проблема стоит в ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» и ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница».

5. Необходимо устранить информационные барьеры на пути движения по территории медицинских организаций, предоставлять информацию в доступном для инвалидов виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки). Данная рекомендация актуальна для 90 % изучаемых учреждений (исключения составляют лишь ГБУЗ РМ «Республиканская клиническая больница № 5» и ГБУЗ РМ «Республиканский госпиталь»).

6. С точки зрения информационного обеспечения для формирования системного подхода к обеспечению доступности для инвалидов на сайтах всех медицинских организаций целесообразно в обязательном порядке размещать «Карту доступности», которая позволит инвалидам дистанционно оценить имеющиеся условия (транспортную доступность, пандус, адаптированный лифт и т. п.) и заранее подготовиться к возможным трудностям. В ходе проведенного мониторинга сайтов такие карты не удалось обнаружить.

7. Повсеместно следует обеспечить контрастную маркировку ступеней лестничного марша для безопасного движения слабовидящего человека по лестнице (она устанавливается на первой и последней ступени марша, имеет



ширину 8—10 см и наносится на расстоянии 3—4 см от передней кромки ступени. Указанная проблемная ситуация не регламентируется требованиями методики, но это достаточно «бюджетный» способ облегчить передвижение по лестницам внутри организации не только для инвалидов, но и для всех пациентов.

***В целях достижения максимального уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников медицинских организаций.***

1. Совершенствовать деятельность по поддержанию высокого уровня доброжелательности и внимательности медицинского персонала. В учреждениях, которые не получили максимальные оценки, провести обучение сотрудников, направленное на изучение аспектов профессиональной этики при взаимодействии с получателями медицинских услуг. Необходимо использовать при этом различные формы обучения, позволяющие расширить диапазон образовательных возможностей, прежде всего с использованием методик обучения с минимальным отрывом от основной деятельности — очные курсы, обучающие программы на основе дистанционных образовательных технологий, семинары и др.).

2. Обязать все медицинские организации развивать электронные формы взаимодействия с пациентами. В настоящее время в ряде учреждений (ГБУЗ РМ «Темниковская районная больница им. А.И. Рудявского», ГБУЗ РМ «Республиканская офтальмологическая больница») опрошенные пациенты даже не смогли оценить вежливость работников при использовании подобных каналов, поскольку никогда ими не пользовались. Между тем подобное взаимодействие существенно экономит время получателя медицинских услуг и влияет на увеличение уровня удовлетворенности условиями в организации.

***Для улучшения удовлетворенности условиями оказания услуг медицинскими организациями рекомендуем принять следующие меры.***

1. Необходимо улучшить качество освещения в коридорах медицинского учреждения, чтобы пациенты могли легко ориентироваться в здании медицинской организации (проблема озвучивалась в ГАУЗ РМ «Мордовская республиканская стоматологическая поликлиника»).

2. Для минимизации проблем с навигацией внутри учреждения необходимо, чтобы расположение медицинских кабинетов не менялось. Важно, чтобы регистратура, кабинеты хирурга, травматолога, а также рентген-кабинет находились на 1-м этаже медицинской организации. Повсеместно необходи-

мы указатели со стрелочками, как добраться в нужный кабинет и не заблудиться в коридоре.

3. Провести информационно-разъяснительную работу с населением муниципальных образований по поводу дальнейшего функционирования медицинских организаций (отсутствия перспектив прекращения функционирования).

3. Следует реализовать на практике меры частного характера. В ГБУЗ РМ «Зубово-Полянская районная больница» необходимо установить пандус в амбулаторном отделении; улучшить питание и санитарно-гигиенические условия, установить кнопки экстренного вызова медицинского работника к больному в стационаре. Для минимизации неудовлетворенности респондентов аспектами условий предоставления медицинских услуг в ГБУЗ РМ «Ичалковская межрайонная больница» в стационарном отделении требуется обеспечение доступности получения услуг, приведение туалетов в надлежащее рабочее состояние, решение вопроса отсутствия горячей воды. Увеличение количества мест в стационарных отделениях необходимо в ГБУЗ РМ «Дубенская районная больница» и ГБУЗ РМ «Торбеевская межрайонная больница».