

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «ГлазЦентр-Тюмень»

Слюсаренко С.Ю.



\_\_\_\_\_ 2025 г.

**Оценка качества условий оказания  
медицинских услуг  
в ООО «ГлазЦентр-Тюмень» за  
2024 год**

Тюмень, 2025

## Оглавление

Введение .....	3
<b>Раздел 1. Сводная таблица по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг в ООО «ГлазЦентр-Тюмень» за 2024 г по кварталам.....</b>	<b>4</b>
<b>Раздел 2. Результаты оценки в ООО «ГлазЦентр-Тюмень» за 2024 год .....</b>	<b>5</b>
2.1. Открытость и доступность информации об организации .....	5
2.2. Комфортность условий предоставления услуг .....	5
2.3. Доступность услуг для инвалидов.....	6
2.4. Доброжелательность, вежливость работников организаций .....	7
2.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.....	8

## Введение

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социальной сферы – оценочная процедура, направленная на получение сведений об условиях оказания услуг и проводится в целях предоставления участникам отношений информации об уровне организации деятельности на основе общедоступной информации. Оценка является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социальной сферы, а также в целях повышения качества их деятельности.

Результаты, полученные в ходе проведения оценки, имеют прикладной характер и используются в процессе принятия управленческих решений.

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

### **Задачи исследования:**

#### 1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг

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

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

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

#### **1. Анкетирование**

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев. В качестве респондентов выступали посетители медицинской организации пользующиеся услугами в течение 2024 года.

#### **2. Проведение проверок методом «тайный покупатель»**

Оценивалась доступность удаленных способов обращения: телефонный запрос, заявка через веб-сайт, личное обращение в клинику.

В рамках тайного покупателя по телефону производилась аудиозапись звонка. В бланке Тайного покупателя фиксировалась дата и время звонка, оценка коммуникации с сотрудником кол-центра. Легенды, с которыми обращались «тайные покупатели» по телефону.

В рамках заявки через сайт клиники производилась фиксация факта отправки заявки, факта получения уведомления и ответа (скриншот). Легенды запросов, с которыми обращались «тайные покупатели» в медицинские организации.

В рамках проверки личного обращения в клинику фиксировалась аудиозапись беседы с сотрудником клиники. Легенды запросов, с которыми обращались «тайные покупатели» в медицинские организации – см. Приложение 2.

#### **3. Внутренние аудиты**

В ООО «ГлазЦентр-Тюмень» ежеквартально проводятся внутренние аудиты системы менеджмента качества. Аудиты проводятся по всем отделам клиники, что позволяет выявить риски процессов и внедрять улучшения, что тем самым позволяет повышать качество услуг.

Результаты аудитов фиксируются в отчеты, в которых указываются причины выявленных несоответствий и пути их устранения, также предложения по улучшению системы.

**Раздел 1. Сводная таблица по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг в ООО «ГлазЦентр-Тюмень» за 2024 г по кварталам**

Квартал	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг в ООО «ГлазЦентр-Тюмень» за 2024 год по кварталам					Общая сумма баллов
	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги	Доступность услуг для инвалидов	Добржелательность, вежливость работников медицинской организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг	
1 квартал 2024 года	100	100	90	100	100	98
2 квартал 2024 года	98,5	99,5	95	99,3	98,3	98,1
3 квартал 2024 года	97,5	99,5	93,3	99,3	98,3	97,5
4 квартал 2024 года	98,7	100	91,6	99	99,6	97,7
<b>Средний балл по показателю за 2024 год</b>	<b>98,6</b>	<b>99,7</b>	<b>92,4</b>	<b>99,4</b>	<b>99,0</b>	<b>97,8</b>

## Раздел 2. Результаты оценки в ООО «ГлазЦентр-Тюмень» за 2024 год

### 2.1. Открытость и доступность информации об организации

Анализ данных, полученных посредством опроса получателей услуг и проведением внутренних аудитов, позволил сформулировать следующие выводы.

Посетители ООО «ГлазЦентр-Тюмень» демонстрируют высокий уровень удовлетворенности открытостью и доступностью информации ООО «ГлазЦентр-Тюмень» за 2024 год – 100% опрошенных.

Обращает на себя внимание тот факт, чем выше информационная «прозрачность» учреждения, тем выше доля удовлетворенных этим параметром.

Таблица 2.1

**Оценка открытости, полноты и доступности в ООО «ГлазЦентр-Тюмень» на основании проведенных опросов и внутренних аудитов системы качества за 2024 год**

Квартал	Соответствие информации о деятельности организации на сайте	Соответствие информации о деятельности организации на сайте	Наличие дистанционных способов взаимодействия с получателями и услуг	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации (%)
1 квартал 2024 г	100	100	100	100
2 квартал 2024 г	99	95	100	100
3 квартал 2024 г	100	90	100	100
4 квартал 2024 г	100	95	100	100
В среднем	99,7	95	100	100

### 2.2. Комфортность условий предоставления услуг

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

- отсутствие очередей;
- доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, при обращении в медицинскую организацию);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- состояние помещений ООО «ГлазЦентр-Тюмень»

Итоги оценки качества условий оказания услуг позволяют сделать вывод, что ООО «ГлазЦентр-Тюмень» обеспечивает максимальный уровень комфорта (средний балл – 100%) (см. таблицу 2.2).

Доля получателей, удовлетворенных временем ожидания предоставления медицинских услуг в ООО «ГлазЦентр –Тюмень» за 2024 год – 99,5% опрошенных.

Таблица 2.2

**Оценка комфортности условий предоставления услуг в ООО «ГлазЦентр-Тюмень» за 2024 год**

Квартал	Доля получателей услуг, удовлетворенных уровнем обеспечения комфортных условий предоставления услуг (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных временем ожидания предоставления медицинских услуг (%)
1 квартал 2024 года	100	100
2 квартал 2024 года	100	99
3 квартал 2024 года	100	99
4 квартал 2024 года	100	100
В среднем	100	99,5

### 2.3. Доступность услуг для инвалидов

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

В рамках проверок оценивались следующие элементы:

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

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации;
- Результаты отражены в Таблице 2.3

Таблица 2.3

**Оценка обеспечения доступности услуг  
для инвалидов в ООО «ГлазЦентр-Тюмень» за 2024 год**

	<b>Оценка оборудования помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>	<b>Эксперт ная оценка условий доступн ости</b>	<b>Доля удовлетворенн ых доступностью для инвалидов</b>
<b>1 квартал 2024 года</b>	100	80	90
<b>2 квартал 2024 года</b>	100	90	95
<b>3 квартал 2024 года</b>	100	80	100
<b>4 квартал 2024 года</b>	100	80	95
<b>Средние значения</b>	100	85	95

#### **2.4. Доброжелательность, вежливость работников организаций**

Данный показатель формируется преимущественно за счет получения субъективных оценок получателей услуг ООО «ГлазЦентр-Тюмень», собираемых в ходе опроса. Оценивались следующие параметры работы сотрудников учреждений:

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

**Интегральный показатель удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников ООО «ГлазЦентр-Тюмень» – 99,5% опрошенных** (см. таблицу 2.4), в том числе (см. таблицу 2.4):

- доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию – 98,5% опрошенных;
- доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – 100% опрошенных;
- доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – 99,75 % опрошенных, которые использовали дистанционные формы взаимодействия.

Таблица 2.4

**Уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников ООО «ГлазЦентр-Тюмень» за 2024 г**

	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в клинику (%)	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в клинику (%)
1 квартал 2024 г	100	100	100
2 квартал 2024 г	100	98	100
3 квартал 2024 г	99	99	100
4 квартал 2024 г	100	97	100
<b>В среднем</b>	<b>99,75</b>	<b>98,5</b>	<b>100</b>

### 2.5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Данный показатель формируется преимущественно за счет получения субъективных оценок получателей услуг ООО «ГлазЦентр-Тюмень», собираемых в ходе опроса. Оценивались следующие параметры работы сотрудников учреждений:

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

**Интегральный показатель удовлетворенности условиями оказания услуг ООО «ГлазЦентр-Тюмень» – 99% опрошенных, в том числе:**

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым – 100% опрошенных;
- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг – 97,2% опрошенных;
- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – 100% опрошенных (см. таблицу 2.5).



Таблица 2.5

**Оценки удовлетворенности условиями оказания услуг в ООО «ГлазЦентр-Тюмень» за 2024 год**

	<b>Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым (%)</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (%)</b>	<b>Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (%)</b>
<b>1 квартал 2024 года</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>2 квартал 2024 года</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
<b>3 квартал 2024 года</b>	<b>100</b>	<b>95</b>	<b>100</b>
<b>4 квартал 2024 года</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>
<b>В среднем</b>	<b>100</b>	<b>97,2</b>	<b>100</b>