

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ**

(в рамках выполнения государственного контракта № 04-04/3 от 20.05.2019)

Заказчик: Министерство экономического развития Мурманской области

Исполнитель: ООО «Артефакт»

Директор ООО «Артефакт» (Новикова М.А.) _____

« ____ » _____ 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая информация об исследовании	4
1.1. Методологический раздел.....	4
1.2. Операционная модель исследования	5
1.3. Реализация плана выборки.....	48
1.4. Описание методики и техники проведения исследования	53
2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере охраны здоровья.....	55
2.1. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной онкологический диспансер».....	55
2.2. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»	58
2.3. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной наркологический диспансер».....	60
2.4. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер».....	62
2.5. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 1»	64
2.6. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 2»	66
2.7. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 1»	67
2.8. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 4»	69
2.9. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5»	70
2.10. Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО «Российские железные дороги».....	72
2.11. Негосударственное учреждение здравоохранения «Узловая больница на станции Кандалакша ОАО «Российские железные дороги», г. Кандалакша	73
2.12. ООО «Александрия», п.г.т. Ревда	74
2.13. ООО «ЛДЦ МИБС – Мурманск», г. Мурманск.....	75

2.14. ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша	76
3. Общие выводы по сфере охраны здоровья и проекты рейтингов.....	78
4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества	91
4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере (в сопоставлении с иными сферами).....	91
4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам	106
4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в сфере охраны здоровья	109
Приложение 1. Перечень организаций в сфере здравоохранения, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году и объем выборки по каждой из них.....	136
Приложение 2. Проект методических документов для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья.....	138

1. Общая информация об исследовании

1.1. Методологический раздел

Цель: формирование информационной базы для подведения общественными советами по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – общественные советы) результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья (далее – независимая оценка) и разработки предложений по улучшению их деятельности.

Задачи исследования:

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья, перечисленными в Приложении № 1, в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным Федеральным законом от 05.12.2017 № 392–ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

2. Обобщение полученных результатов, построение на их основе проектов рейтингов организаций в сфере охраны здоровья.

Объект исследования: организации Мурманской области в сфере охраны здоровья.

Предмет исследования: качество условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья на территории Мурманской области.

Перечень организаций Мурманской области в сфере охраны здоровья, принимающих участие в независимой оценке, представлен в Приложении 1.

Ожидаемые результаты:

1. Документально оформленный разработанный механизм оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья;

2. Документально оформленные инструментарии независимой оценки (анкета онлайн опроса, анкета опроса в организациях, карточка анализа интернет-сайтов, карточка наблюдения условий) (см. Приложение 2);

3. Документально оформленная оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья, с применением балльной системы с применением расчета средних интегральных значений в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (таблица расчета прилагается в Приложении 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx);

4. Документально оформленный рейтинг организаций в сфере охраны здоровья (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг (см. Раздел 3).

5. Документально оформленные результаты оценки каждой организации по параметрам, входящим в общие критерии оценки качества оказания услуг, с рекомендациями.

1.2. Операционная модель исследования

Операционная модель исследования представляет собой структуру расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья согласно Приложению № 2 к Техническому заданию и соответствует 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 (далее – Единый порядок), утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н, а также отраслевым приказом, указанным в Едином порядке (см. Таблица 1).

Методы сбора информации, применяемые в рамках НОК:

1. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования/интервьюирования в организациях.
2. Онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет–платформы для опроса.
3. Анализ сайтов организаций.
4. Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций.

Общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В составе каждого критерия присутствуют показатели, утвержденные отраслевыми ведомственными приказами, а также параметры показателей оценки качества и индикаторы параметров показателей оценки качества, которые могут повторяться или быть уникальными для данной сферы. Весь набор показателей и индикаторов в рамках 5 критериев представлен в операционной модели.

Таблица 1. Операционная модель исследования сферы охраны здоровья

В Таблице 1 представлена таблица расчета показателей оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях, в Таблице 2 – таблица расчета показателей оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях.

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»						
1.1.	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 помещении медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)	1.1.1.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации. В случаях, когда медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, в помещениях медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов. В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, в помещениях медицинской организации представляется информация об отсутствии платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов.	0-60 баллов	30 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций
	1.1.1.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на стендах:						
	I. Общая информация о медицинской организации						
	1. Полное наименование						
	2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)						

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			3. Почтовый адрес				
			4. Дата государственной регистрации				
			5. Сведения об учредителе (учредителях)				
			6. Структура				
			7. Органы управления				
			8. Вакантные должности				
			9. Режим работы				
			10. График работы				
			11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг				
			12. Контактные телефоны				
			13. Номера телефонов справочных служб				
			14. Адреса электронной почты				
			15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:				
			15.1. Телефона				
			15.2. Адреса электронной почты				
			16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья				
			16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья				
			17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения				
			17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения				
			18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека				
			18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека				
			19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию				
			20. Отзывы потребителей услуг				
			II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации				
			21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:				

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			<p>21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)</p> <p>22. О видах медицинской помощи</p> <p>23. О правах граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения</p> <p>26. 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</p> <p>27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций</p> <p>28. 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</p> <p>29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>31. 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</p> <p>32. 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</p> <p>33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p>				

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год 35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население 36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население 38. Правила записи на первичный прием 39. Правила записи на консультацию 40. Правила записи на обследование 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям 42. Правила госпитализации 43. Сроки госпитализации 44. Правила предоставления платных медицинских услуг 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов) 47. 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 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация) 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия) 47.3. График работы III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии) 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)				

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ								
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)					
			48.3. График работы и часы приема медицинского работника					
			СУММА		60 баллов			
			1.1.1.2. Оценки по форме предоставления информации					
			1. Информация доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз.		1-10 баллов			
			2. Информация оформлена в наглядной и понятной форме,		1-10 баллов			
			3. Информация содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме		1-10 баллов			
			4. Информация обеспечивает простоту и понятность восприятия		1-10 баллов			
			СУММА		40 баллов			
			Значение показателя 1.1.1. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.1.1. и 1.1.1.2.					
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)	1.1.2.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации. В случаях, когда медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, на официальном сайте медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов. В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, на официальном сайте медицинской организации представляется информация: медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации – 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов.	0-60 баллов		Анализ сайтов организаций	

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ								
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			1.1.2.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на официальном сайте:					
			1. Общая информация о медицинской организации					
			1. Полное наименование					
			2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)					
			3. Почтовый адрес					
			4. Дата государственной регистрации					
			5. Сведения об учредителе (учредителях)					
			6. Структура					
			7. Органы управления					
			8. Вакантные должности					
			9. Режим работы					
			10. График работы					
			11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг					
			12. Контактные телефоны					
			13. Номера телефонов справочных служб					
			14. Адреса электронной почты					
			15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:					
			15.1. Телефона					
			15.2. Адреса электронной почты					
			16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья					
			16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья					
			17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения					
			17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения					
			18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека					
			18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека					
			19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату					

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			<p>медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию</p> <p>20. Отзывы потребителей услуг</p> <p>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</p> <p>21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:</p> <p>21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)</p> <p>22. О видах медицинской помощи</p> <p>23. О правах граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения</p> <p>26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипопитарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей</p> <p>27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций</p> <p>28. 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</p> <p>29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>31. 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</p> <p>32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного</p>				

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи				
			33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год				
			34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год				
			35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население				
			36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население				
			37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население				
			38. Правила записи на первичный прием				
			39. Правила записи на консультацию				
			40. Правила записи на обследование				
			41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям				
			42. Правила госпитализации				
			43. Сроки госпитализации				
			44. Правила предоставления платных медицинских услуг				
			45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты				
			46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)				
			47. 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				
			47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)				
			47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)				
			47.3. График работы				

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)				
			48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность				
			48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)				
			48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)				
			48.3. График работы и часы приема медицинского работника				
			СУММА				
			1.1.2.2. Оценки по форме предоставления информации				
			1. Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени		1-10 баллов		
			2. Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления		1-10 баллов		
			3. Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме		1-10 баллов		
			4. Обеспечивает простоту и понятность восприятия		1-10 баллов		
			СУММА		40 баллов		
			Значение показателя 1.1.2. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.2.1. и 1.1.2.2. Максимальное значение - 100 баллов.				
	П11		Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1.				
			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.1 (максимальное значение 30)				
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы"); - обеспечение технической	30%	1.2.1. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации) - форма для подачи электронного обращения - раздел «Часто задаваемые вопросы» - анкета для опроса граждан	- отсутствуют и не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	0 баллов по 30 баллов за каждый способ. При наличии 3-х и более	30 баллов	Анализ сайтов организаций

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)				дистанционных способов присваивается 100 баллов.		
Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (организация, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с государственным, муниципальным контрактом) изучают условия оказания услуг в части наличия и функционирования на официальном сайте медицинской организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, и рассчитывает количество баллов по показателю 1.2							
			СУММА				
П12			П12 = Тдист × Сдист, (1.2) где Тдист – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ); Сдист – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы. При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.				
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	1.3.1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации сферы, размещенной в помещениях медицинской организации	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 5.1 (4.1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.	0-100 баллов	40 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
			1.3.2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 6.1 (5.1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.	0-100 баллов		

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	П13		Сумма целых чисел по вопросам 5.1 и 6.1 (4.1. и 5.1 для санаториев и психиатрических больниц) (делится на 2, округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.3. П13= (Устенд + Усайт)×100, (1.3) 2×Чобщ где: Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации; Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг.				
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»		100%	Значение критерия = 1.1 + 1.2 + 1.3 (максимальное значение 100 баллов) КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.1 (максимальное значение 30) КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.2 (максимальное значение 30) КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.3 (максимальное значение 40)			100 баллов	
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"						
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30%	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:		0-100 баллов	30 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
1) обеспечение лечебно-охранительного режима:			Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 (1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. По каждому из условий: отсутствие свободных мест ожидания и состояние гардероба - вопрос 2.1, (1.1 - для санаториев и психиатрических больниц), присваивается 0 или 1. (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1).				
1.1.Отсутствие свободных мест ожидания, 1.2.Состояние гардероба							
1.3. Питание			Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7 (6 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос				
			1.4. Действия персонала по уходу				

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
				анкеты. По каждому из условий: питание и действия персонала по уходу - вопрос 7.1, (6.1 - для санаториев и психиатрических больниц), присваивается 0 или 1. (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1).			
			2) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений: 2.1. Состояние санитарно-гигиенических помещений (вопрос 2.1, 1.1 - для санаториев и психиатрических больниц)	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2.1 (1.1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).			
			2.2. Состояние санитарно-гигиенических помещений (вопрос 7.1, 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7.1 (6.1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1).			
			3) доступность питьевой воды. 3.1. Отсутствие питьевой воды (вопрос 2.1, 1.1 - для санаториев и психиатрических больниц)	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 (1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).			
			3.2. Отсутствие питьевой воды (вопрос 7.1, 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7.1 (6.1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).			
			4) санитарное состояние 4.1. Санитарное состояние помещений	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 (1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос			

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ								
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			(вопрос 2.1, 1.1. - для санаториев и психиатрических больниц) 4.2. Санитарное состояние помещений (вопрос 7.1, 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)	анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1). Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7.1 (6.1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).				
			СУММА					
	П21		Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 13). Полученное число умножается на 20 = количество баллов. Если количество единиц 5 и более = 100 баллов. При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 2 (1) и/или 7 (6) вопрос анкеты, равно 0, единицы не присваиваются.					
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/ диагностического исследования/плановой госпитализации) ¹	40%	2.2.1 Время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (вопрос 1.1.)	Вычисляется средневзвешенное значение $(30 \cdot n_{30} + 29 \cdot n_{29} + 28 \cdot n_{28} + 27 \cdot n_{27} + 15 \cdot n_{15} + 14 \cdot n_{14} \cdot n_{<15}) / (n_{30} + n_{29} + n_{28} + n_{27} + n_{15} + n_{<15})$ результат округляется до целого числа (в днях). Если полученный результат: равен 30 дням – 10 баллов, 29 дней – 20 баллов, 28 дней – 40 баллов, 27 – 16 дней – 60 баллов, 15 дней и меньше – 100 баллов. Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов.	0-100 баллов	40 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы	

¹ Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (организация, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с государственным, муниципальным контрактом) рассчитывает количество баллов по показателю 2.2 при оценке санаторно-курортных учреждений и психиатрических больниц на основании сведений, представленных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления, по выполнению государственного задания/обеспечения норматива занятости койки в году, предшествующем году проведения независимой оценки. % выполнения государственного задания/обеспечения норматива занятости койки = количество баллов

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ								
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			2.2.2 Своевременность плановой госпитализации (вопрос 1.2.)	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов	0-100 баллов		для опроса	
	П22		Результат по показателю 2.2 равен (2.2.1+2.2.2)/2 (Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов).					
			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.2 (максимальное значение 40)					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос 2, 1 - для санаториев и психиатрических больниц)	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов. Для психиатрических больниц: вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов.	0-100 баллов.	30 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
			Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос 7, 6 - для санаториев и психиатрических больниц)	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов	0-100 баллов.			
	П23		Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов.					
			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ					

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ								
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			ПОКАЗАТЕЛЯ 2.3 (максимальное значение 30)					
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		100%	Значение критерия = 2.1 + 2.2 + 2.3 (максимальное значение 100 баллов)				100 баллов	
3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»								
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	30%	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (вопрос анкеты 4.2.1., 3.2.1. - для санаториев и психиатрических больниц): - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на вопрос анкеты 4.2 (3.2 - для санаториев и психиатрических больниц): В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями? По каждому из условий присваивается 0 или 1 (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1). Количество единиц суммируется. Полученное число умножается на 20 = количество баллов. При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на вопрос анкеты 4.2 (3.2 - для санаториев и психиатрических больниц) равно 0 – количество баллов равно 0.	0-100 баллов	30 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
			СУММА					
			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.1 (максимальное значение 30)					
3.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать	40%	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на вопрос анкеты 4.2 (вопросы анкеты 3.2. - для санаториев и психиатрических больниц). В медицинской	0-100 баллов	40 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования	

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ								
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
	услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации		другими, включая (вопросы анкеты 4.2., 3.2. - для санаториев и психиатрических больниц): - 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; - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации	организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями? По каждому из условий присваивается 0 или 1. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1). Количество единиц суммируется. Полученный результат умножается на 20 = количество баллов. При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на вопрос анкеты 4.2 (3.2 - для санаториев и психиатрических больниц) равно 0 – количество баллов равно 0. Максимальное значение - 100 баллов. (Автоматизированный расчет результатов анкетирования 60)			/ интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.2 (максимальное значение 40)					
			СУММА					
П32			Значение показателя П32 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах					
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	30%	Вопрос анкеты 4.3. (3.3 - для санаториев и психиатрических больниц). Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации?	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 4 (3) вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов	0-100 баллов	30 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием	

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ								
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
							специализированной Интернет-платформы для опроса	
	ПЗЗ		КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.3 (максимальное значение 30)					
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		100%	Значение критерия = 3.1. + 3.2 + 3.3 (максимальное значение 100 баллов). При автоматизированном расчете результатов анкетирования, в случае, когда число лиц, ответивших «да» на 4 вопроса анкеты, равно 0 – количество баллов по показателям 3.1, 3.2 и 3.3 равно 0.				100 баллов	
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»							
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40%	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (вопрос анкеты 3, 2 - для санаториев и психиатрических больниц).	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. Для санаториев и психиатрических больниц: вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов.	0-100 баллов	40 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.1 (максимальное значение 40)					
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	40%	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы,	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа	0-100 баллов	40 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования	

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы (вопрос анкеты 8, 7 - для санаториев и психиатрических больниц).				/ интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.2 (максимальное значение 40)				
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) (вопрос анкеты 12.1, 11.1 - для санаториев и психиатрических больниц).	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 12 (11 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов. При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «да» на 12 (11) вопрос анкеты, равно 0, количество баллов равно 0.	0-100 баллов	20 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.3 (максимальное значение 20)				
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»		100%	Значение критерия = 4.1. + 4.2 + 4.3 (максимальное значение 100 баллов)			100 баллов	
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30%	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (вопрос анкеты 9, 8 - для санаториев и психиатрических больниц).	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.	0-100 баллов	30 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
П51			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.1 (максимальное значение 30)				
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20%	5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; - графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) (вопрос анкеты 10, 9 - для санаториев и психиатрических больниц).	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.	0-100 баллов	20 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
П52			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.2 (максимальное значение 20)				
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа	50%	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (вопрос анкеты 11, 10 - для санаториев и	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.	0-100 баллов	50 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в

РАСЧЕТ ПО СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	опрошенных получателей услуг)		психиатрических больниц).				организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П53		КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.3 (максимальное значение 50)				
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		100%	Значение критерия = 5.1 + 5.2 + 5.3 (максимальное значение 100 баллов)			100 баллов	
Показатель оценки качества по медицинской организации			СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5			100 баллов	

Таблица 2. Операционная модель исследования сферы охраны здоровья (амбулаторные услуги)

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ									
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки		
01	02	03	04	05	06	07	08		
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»								
1.1.	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 помещении медицинской организации; - на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)	1.1.1.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации. В случаях, когда медицинская организация не оказывает первичную медико- санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, в помещениях медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов. В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, в помещениях медицинской организации представляется информация об отсутствии платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов.	0-60 баллов	30 баллов	Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций		
1.1.1.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на стендах:									
I. Общая информация о медицинской организации									
1. Полное наименование									
2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)									
3. Почтовый адрес									
4. Дата государственной регистрации									
5. Сведения об учредителе (учредителях)									
6. Структура									
7. Органы управления									
8. Вакантные должности									
9. Режим работы									

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			10. График работы				
			11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг				
			12. Контактные телефоны				
			13. Номера телефонов справочных служб				
			14. Адреса электронной почты				
			15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:				
			15.1. Телефона				
			15.2. Адреса электронной почты				
			16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья				
			16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья				
			17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения				
			17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения				
			18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека				
			18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека				
			19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию				
			20. Отзывы потребителей услуг				
			II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации				
			21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:				
			21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)				
			22. О видах медицинской помощи				
			23. О правах граждан в сфере охраны здоровья				
			24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья				
			25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения				
			26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипопитарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей				

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций				
			28. 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				
			29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи				
			30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи				
			31. 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				
			32. 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				
			33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год				
			34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год				
			35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население				
			36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население				
			37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население				
			38. Правила записи на первичный прием				
			39. Правила записи на консультацию				

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			40. Правила записи на обследование				
			41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям				
			42. Правила госпитализации				
			43. Сроки госпитализации				
			44. Правила предоставления платных медицинских услуг				
			45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты				
			46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)				
			47. 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				
			47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)				
			47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)				
			47.3. График работы				
			III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)				
			48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность				
			48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)				
			48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)				
			48.3. График работы и часы приема медицинского работника				
			СУММА		60 баллов		
			1.1.1.2. Оценки по форме предоставления информации				
			1. Информация доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз.		1-10 баллов		
			2. Информация оформлена в наглядной и понятной форме,		1-10 баллов		
			3. Информация содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме		1-10 баллов		
			4. Информация обеспечивает простоту и понятность восприятия		1-10 баллов		
			СУММА		40 баллов		

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			<p>Значение показателя 1.1.1. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.1.1. и 1.1.1.2. Максимальное значение - 100 баллов.</p>				
			<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)</p>	<p>1.1.2.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации. В случаях, когда медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, на официальном сайте медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов. В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, на официальном сайте медицинской организации представляется информация: медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации — 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов.</p>	0-60 баллов		Анализ сайтов организаций
			<p>1.1.2.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на официальном сайте:</p>				
			<p>I. Общая информация о медицинской организации</p>				
			1. Полное наименование				
			2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)				
			3. Почтовый адрес				
			4. Дата государственной регистрации				
			5. Сведения об учредителе (учредителях)				
			6. Структура				
			7. Органы управления				
			8. Вакантные должности				
			9. Режим работы				

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			10. График работы 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг 12. Контактные телефоны 13. Номера телефонов справочных служб 14. Адреса электронной почты 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: 15.1. Телефона 15.2. Адреса электронной почты 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию 20. Отзывы потребителей услуг II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением: 21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов) 22. О видах медицинской помощи 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения 26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипопигментарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей				

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			<p>27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций</p> <p>28. 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</p> <p>29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>31. 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</p> <p>32. 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</p> <p>33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p> <p>34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p> <p>35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>38. Правила записи на первичный прием</p> <p>39. Правила записи на консультацию</p>				

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			40. Правила записи на обследование				
			41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям				
			42. Правила госпитализации				
			43. Сроки госпитализации				
			44. Правила предоставления платных медицинских услуг				
			45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты				
			46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)				
			47. 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				
			47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)				
			47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)				
			47.3. График работы				
			III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)				
			48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность				
			48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)				
			48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)				
			48.3. График работы и часы приема медицинского работника				
			СУММА				
			1.1.2.2. Оценки по форме предоставления информации				
			1. Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени		1-10 баллов		
			2. Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления		1-10 баллов		
			3. Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме		1-10 баллов		
			4. Обеспечивает простоту и понятность восприятия		1-10 баллов		
			СУММА		40 баллов		
			Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями				

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
			<p>(организация, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с государственным, муниципальным контрактом) изучают условия оказания услуг в части соответствия информации о деятельности медицинских организаций, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами (приказ Минздрава России от 30 декабря 2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-коммуникационной сети «Интернет», и рассчитывает количество баллов по показателю 1.1.</p> <p>Значение показателя 1.1.2. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.2.1. и 1.1.2.2. Максимальное значение - 100 баллов.</p>				
	П11		<p>Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1.</p> <p>КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.1 (максимальное значение 30)</p>				
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел "Часто задаваемые вопросы"); - обеспечение технической возможности	30%	1.2.1. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации) - форма для подачи электронного обращения - раздел «Часто задаваемые вопросы» - анкета для опроса граждан	- отсутствуют и не функционируют дистанционные способы взаимодействия - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	0 баллов по 30 баллов за каждый способ. При наличии 3-х и более дистанционных способов присваивается 100 баллов.	30 баллов	Анализ сайтов организаций

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
	выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)							
Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (организация, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с государственным, муниципальным контрактом) изучают условия оказания услуг в части наличия и функционирования на официальном сайте медицинской организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, » и рассчитывает количество баллов по показателю 1.2								
			СУММА					
П12			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.2 (максимальное значение 30)					
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа	40%	1.3.1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 6.1. вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.	0-100 баллов	40 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
			1.3.2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 7.1. вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.	0-100 баллов		Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования /	

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ								
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
	опрошенных получателей услуг)		информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)				интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
	П13		Сумма целых чисел по вопросам 6.1 и 7.1 делится на 2, округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.3. При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случаях, когда число лиц, ответивших «да» на 6 и/или 7 вопрос анкеты, равно 0, количество баллов по вопросам 6.1 и/или 7.1 равно 0. КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 1.3 (максимальное значение 40).					
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»		100%	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ Значение критерия = 1.1 + 1.2 + 1.3 (максимальное значение 100 баллов)				100 баллов	
2 Критерий "КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ "								
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	30%	2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг		Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 13). Полученное число	30 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием	
			1) Обеспечение лечебно-охранительного режима: 1.1. Отсутствие свободных мест ожидания, 1.2. Состояние гардероба, 1.3. Отсутствие мест для детских колясок.	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1. вопрос анкеты. По каждому из условий присваивается 0 или 1. (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1).	умножается на 20 = количество баллов.			
			2) Отсутствие очередей. 2.1. Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1. вопрос анкеты (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1)				

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ								
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			<p>3) доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию:</p> <p>3.1. по телефону медицинской организации,</p> <p>3.2. по телефону Единого колл-центра,</p> <p>3.3. при обращении в регистратуру</p> <p>3.4. через официальный сайт медицинской организации,</p> <p>3.5. через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru).</p>	<p>При ответе "да" на 3.1 вопрос анкеты, по 1 единице присваивается за каждую возможность записи на прием к врачу</p>	<p>Если количество единиц 5 и более = 100 баллов.</p> <p>При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 8 вопрос анкеты, равно 0, единицы не присваиваются.</p>		<p>специализированной Интернет-платформы для опроса</p>	
		<p>4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:</p> <p>4.1. Отсутствие санитарно-гигиенических помещений,</p> <p>4.2. Состояние санитарно-гигиенических помещений</p>	<p>Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1 вопрос анкеты По каждому из условий присваивается 0 или 1 (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1)</p>					
		<p>5) доступность питьевой воды.</p> <p>5.1. Отсутствие питьевой воды</p>	<p>Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1 вопрос анкеты (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).</p>					
		<p>6) санитарное состояние</p> <p>6.1. Санитарное состояние помещений</p>	<p>Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1 вопрос анкеты (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).</p>					
		СУММА						
П21		КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.1						

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
(максимальное значение 30)							
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)*	40%	2.2.1.	Вычисляется средневзвешенное значение $(24 \cdot n_{24} + 12 \cdot n_{12} + 8 \cdot n_8 + 6 \cdot n_6 + 3 \cdot n_3 + 1 \cdot n_{<1}) / (n_{24} + n_{12} + n_8 + n_6 + n_3 + n_{<1})$, результат округляется до целого числа (в часах). Если полученный результат: равен 24 часа – 10 баллов, 23 часа – 20 баллов, 22 часа – 40 баллов, 21 - 13 часов – 60 баллов, 12 часов и меньше – 100 баллов. Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов.	0-100 баллов	40 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
1) Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило? (вопрос анкеты 2)			Вычисляется средневзвешенное значение $(14 \cdot n_{14} + 12 \cdot n_{12} + 13 \cdot n_{13} + 10 \cdot n_{10} + 7 \cdot n_7) / (n_{14} + n_{12} + n_{13} + n_{10} + n_7)$, результат округляется до целого числа (в днях). Если полученный результат: равен 14 дням – 10 баллов, 13 дней – 20 баллов, 12 дней – 40 баллов, 11–8 дней – 60 баллов, 7 дней и меньше 100 баллов.	0-100 баллов			
2) Время ожидания врача-специалиста, лабораторных и инструментальных исследований (вопрос 2а, 10.1.1., 10.2.1. - врачи-специалисты, лабораторные исследования, инструментальные исследования)			Вычисляется средневзвешенное значение $(30 \cdot n_{30} + 29 \cdot n_{29} + 28 \cdot n_{28} + 27 \cdot n_{27} + 15 \cdot n_{15} + 14 \cdot n_{14}) / (n_{30} + n_{29} + n_{28} + n_{27} + n_{15} + n_{14})$, результат округляется до целого числа (в днях). Если полученный результат: равен 30 дням – 10 баллов, 29 дней – 20 баллов, 28 дней – 40 баллов, 27 – 16 дней – 60 баллов, 15 дней и меньше – 100 баллов.	0-100 баллов			
3) Время ожидания КТ, МРТ, АГ (Компьютерная томография, магнитнорезонансная томография, ангиография), вопрос 10.1.3.			Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 3, результат округляется до целого числа = количество баллов. В случае отсутствия лиц, обратившихся в медицинскую организацию к врачу-терапевту участковому, к врачу педиатру-участковому, к врачу общей практики (семейному врачу), время ожидания в часах не учитывается в расчете, сумма баллов по вопросам 2а, 10.1.1, 10,2.1 и 10.3.1 делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов. При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случаях, когда диагностические исследования (10.1.1, 10.2.1,				

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
			10.3.1) не назначались, количество баллов по виду исследований, которые не назначались, равно 0.					
			2.2.2. 1) Своевременность приема врача (вопрос 4) 2) Своевременность выполнения диагностического исследования (10.1.2, 10.2.2, 10.3.2)	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа Вычисляется: % положительных ответов от числа лиц, которым назначались лабораторные исследования, полученный результат округляется до целого числа; % положительных ответов от числа лиц, которым назначались инструментальные исследования, полученный результат округляется до целого числа; % положительных ответов от числа лиц, которым назначались КТ, МРТ, ангиография, полученный результат округляется до целого числа.	Целые числа складываются, их сумма делится на 4, результат округляется до целого числа = количество баллов. При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случаях, когда диагностические исследования (10.1.1, 10.2.1, 10.3.1) не назначались, количество баллов по виду исследований, которые не назначались, равно 0.			
	П22		КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.2 (максимальное значение 40)					
2.3.	Доля получателей услуг,	30%	Доля получателей услуг, удовлетворенных	Вычисляется % положительных ответов от общего числа	0-100 баллов.	30 баллов	Опрос получателей	

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)		комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	анкет, полученный результат округляется до целого числа			услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П23		КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 2.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 2.3 (максимальное значение 30)				
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		100%	Значение критерия = 2.1 + 2.2 + 2.3 (максимальное значение 100 баллов)				100 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств	30%	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на вопрос анкеты 9.2а: В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями? По каждому из условий присваивается 0 или 1 (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1). Количество единиц суммируется. Полученное число умножается на 20 = количество баллов. При автоматизированном расчете результатов	0-100 баллов	30 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	инвалидов; - оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.		- оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений.	анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на вопрос анкеты 9.2 равно 0 – количество баллов равно 0.			специализированной Интернет-платформы для опроса
	ПЗ1 (для организаций, находящихся не в объекте культурного наследия)		СУММА				
			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.1 (максимальное значение 30)				
3.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (вопрос 9.2а): - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и	40%	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (вопрос 9.2а): - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на вопрос анкеты 9.2: В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями? По каждому из условий присваивается 0 или 1 (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1). Количество единиц суммируется. Полученный результат умножается на 20 = количество баллов. При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет»	0-100 баллов	40 баллов. (Автоматизированный расчет результатов анкетирования 80)	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	зрительной информации; - 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 медикосанитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому		- 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 медикосанитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому	на вопрос анкеты 9.2 равно 0 – количество баллов равно 0.			специализированной Интернет-платформы для опроса
			Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (организация, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями в соответствии с государственным, муниципальным контрактом) изучают условия оказания услуг в части обеспечения в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, и рассчитывает количество баллов по показателю 3.2: за каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю 3.2 (в случае наличия 5 и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, = 100 баллов)				
			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.2				
			СУММА				
	П32		Значение показателя П32 определяется в соответствии со значением индикаторов параметров оценки, в баллах				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего	30%	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) (вопрос 9.3)	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на вопрос 9 анкеты, полученный результат округляется до целого числа	0-100 баллов	30 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования /

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) (вопрос 9.3)						интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	ПЗЗ		КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 3.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 3.3				
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		100%	Значение критерия = 3.1. + 3.2 + 3.3 (максимальное значение 100 баллов). При автоматизированном расчете результатов анкетирования, в случае, когда число лиц, ответивших «да» на 9 вопрос анкеты, равно 0 – количество баллов по показателям 3.1, 3.2 и 3.3 равно 0.			100 баллов	
4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»							
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета	40%	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопросы 3.1.1., 3.1.1.а)	Учитываются ответы лиц, использующих телефон, кол-центр и регистратуру для записи на прием к врачу из ответов на вопросы 3.1 и 3.1а (сумма). Вычисляется % положительных ответов от суммы ответов, полученный результат округляется до целого числа.	0-100 баллов	40 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ							
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопросы 3.1.1., 3.1.1.a)						
			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.1 (максимальное значение 40)				
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 5)	40%	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 5)	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа.	0-100 баллов	40 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,4 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.2 (максимальное значение 40)				
4.3.	Доля получателей услуг,	20%	Вопрос анкеты 12.1 (11.1 - для санаториев и	Вычисляется % положительных ответов от числа лиц,	0-100 баллов	20 баллов	Опрос получателей

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос 14.1)		психиатрических больниц).	ответивших «да» на 14 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «да» на 14 вопрос анкеты, равно 0, количество баллов равно 0.			услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
			КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 4.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 4.3				
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»		100%	Значение критерия = 4.1. + 4.2 + 4.3 (максимальное значение 100 баллов)			100 баллов	
5 Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»							
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей	30%	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 11)	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа	0-100 баллов	30 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки
01	02	03	04	05	06	07	08
	услуг) (вопрос анкеты 11)						организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П51		КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.1 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,3 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.1 (максимальное значение 30)				
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 12)	20%	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 12)	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа	0-100 баллов	20 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса
	П52		КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.2 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,2 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.2 (максимальное значение 20)				
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа	50%	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 13)	Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа	0-100 баллов	50 баллов	Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях,

РАСЧЕТ ПО АМБУЛАТОРНОЙ ФОРМЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ								
№	Показатели оценки качества	Значимость показателя	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Максимальное значение показателей и формулы	Метод оценки	
01	02	03	04	05	06	07	08	
	опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 13)						онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса	
	П53		КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 5.3 УМНОЖАЕТСЯ НА КОЭФФИЦИЕНТ 0,5 = ЗНАЧЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯ 5.3 (максимальное значение 50)					
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		100%	Значение критерия = 5.1 + 5.2 + 5.3 (максимальное значение 100 баллов)			100 баллов		
Показатель оценки качества по медицинской организации			РЕЗУЛЬТАТ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИЕЙ (В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ) = СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5				100 баллов	

1.3. Реализация плана выборки

Метод выборки. Тип выборочной совокупности, применяемой при проведении опроса получателей услуг: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля»². Общий объем выборки, а также в разрезе сфер и методов обследования (очный опрос, онлайн опрос) определен Заказчиком.

Механизм (технология) отбора респондентов. При проведении личного опроса в местах предоставления услуг для выделения таких групп члены выборки отбирались в местах вероятностного скопления, а именно, в организациях, где предоставляются данные услуги. Для онлайн-опроса выборка также не является случайной, т.к. на вопросы анкеты отвечают получатели услуг, однако данный процесс не регламентирован и не может быть достоверно подтвержден (впрочем, как и первый способ отбора респондентов, однако в первом случае он логически обоснован). Квотная выборка опроса в зависимости от наименования учреждения по социально-демографическим и прочим признакам отсутствует. Это обосновано значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

Исполнитель провел сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг 14 медицинскими организациями (с учетом филиалов и обособленных структурных единиц – 33 организации) в соответствии с перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1.

Суммарный объем анкет, полученных онлайн, составил 8518 единиц, в том числе, анкет, в том числе, анкет, полученных онлайн - 7761 единиц, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – 757 единиц, карточек оценки сайтов – 14 единиц, карточек наблюдения – 33 единицы, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации (филиале, обособленном структурном подразделении) – 33 единицы (оформляются по форме согласно Приложению № 4 к Техническому заданию).

В Таблице 2 представлены результаты проведения сбора информации в рамках НОК по всем методам исследования.

²Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с.

Таблица 2. Объемы сбора информации в рамках проведения НОК в сфере охраны здоровья по методам сбора информации

	Кол-во организаций, где проведена НОК	Метод 1: анализ сайтов организаций	Метод 2: Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций		Метод 3: опрос получателей услуг организаций (3.1. метод анкетирования/интервьюирования в организациях, 3.2. метод онлайн-опроса)			ВСЕГО
		Кол-во заполненных карточек оценки сайтов	Кол-во заполненных карточек наблюдения	Кол-во заполненных справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации	Кол-во анкет, заполненных на бумажном носителе в организации	Кол-во анкет, заполненных онлайн		
Сфера охраны здоровья	План	14	14	33	33	757	6673	7430
	Факт	14	14	33	33	757 ³	7761	8518

Объем выборки в рамках опроса получателей услуг приведен в Таблице 3.

В целом количество респондентов превысило плановое значение на 14,6 %.

³ Данные, полученные методом очного опроса по сфере охраны здоровья, были занесены Исполнителем на Портал независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (<https://nok.rosminzdrav.ru/>) Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Таблица 3. Перечень организаций в сфере охраны здоровья, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году и объем выборки по каждой из них

Организации в сфере здравоохранения							
№ п/п	Форма оказания услуг	Полное наименование медицинской организации	Фактический адрес медицинской организации	Количество анкет, заполненных на бумажном носителе		Количество анкет, заполненных онлайн	
				Факт	План	Факт	План
<i>Наименование муниципального образования Мурманской области</i>							
1		Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	г. Мурманск, ул. Павлова, д.6 корп. 2	60	60	655	540
	Амбулаторные			30	30	358	270
	Стационарные			30	30	297	270
2		Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д.39	60	60	710	540
	Амбулаторные	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д.39	60	60	558	440
	Стационарные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МОПТД»	183017, г. Мурманск, ул. Лобова, д. 12	0	0	152	100
3		Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	г. Мурманск, ш. Верхне-Ростинское, д. 17А	60	60	737	540
	Амбулаторные	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	г. Мурманск, ш. Верхне-Ростинское, д. 17А	30	30	452	270
	Стационарные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МОНД»	183031, г. Мурманск, пр. Героев-Североморцев, д. 3/2	30	30	285	270
4		Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	г. Мурманск, ул. Свердлова д. 2/4	60	60	656	540
	Амбулаторные	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	г. Мурманск, ул. Свердлова д. 2/4	40	40	355	310
	Амбулаторные		183031, г. Мурманск, ул. Свердлова, д. 14, корпус 2				
	Стационарные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МОПНД»	183034, г. Мурманск, ул. Лобова, д. 14	20	20	301	230

5	Амбулаторные	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	г. Мурманск, пр. Героев Североморцев, д. 37	70	70	543	530
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	183025, г. Мурманск, ул. Карла Маркса, д. 52	-	-	-	-
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	183038, г. Мурманск, ул. Шмидта, д. 41/9	-	-	-	-
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	183031, г. Мурманск, ул. Павлика Морозова, д. 2/11	-	-	-	-
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	183017, г. Мурманск, ул. Лобова, д. 33/2	-	-	-	-
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	183017, г. Мурманск, ул. Лобова, д. 65	-	-	-	-
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	184635, г. Мурманск, Росляково, Североморское шоссе, д. 16а	-	-	-	-
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	183036, г. Мурманск, ул. Кильдинская, д. 17	-	-	-	-
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	183036, г. Мурманск, ул. Маклакова, д. 48	-	-	-	-
6	Амбулаторные	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	г. Мурманск, пр. Кольский, д. 149а	65	65	748	535
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»	183008, г. Мурманск, ул. Морская, д. 9	-	-	-	-
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»	183053, г. Мурманск, ул. Крупской, д. 40а	-	-	-	-
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»	183010, г. Мурманск, ул. Полярной Дивизии, д. 3	-	-	-	-
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»	183005, г. Мурманск, Абрам-Мыс, ул. Лесная, д. 12	-	-	-	-
7	Амбулаторные	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д. 36	60	60	562	540
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГДП № 1»	183038, Мурманская обл., г. Мурманск, ул. Папанина, д. 1	-	-	-	-
8	Амбулаторные	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	г. Мурманск, ул. Бочкова, д. 1	60	60	637	540

9	Амбулаторные	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	г. Мурманск, ул. Инженерная, д. 1а	60	60	584	540
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГДП № 5»	184635, Мурманская обл., г. Мурманск, р-н Росляково, Североморское шоссе, д.8	-	-	-	-
	Амбулаторные	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГДП № 5»	183017, Мурманская обл., г. Мурманск, ул. Лобова, д.33/2	-	-	-	-
10	Амбулаторные	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги»	г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д.4	60	60	542	540
11	Амбулаторные	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Набережная, д.165	60	60	543	540
12	Амбулаторные	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	Мурманская обл., Ловозерский р-н, п.г.т. Ревда, ул. Кузина, д. 11, корп.2, оф.7	22	22	225	206
13	Амбулаторные	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	г. Мурманск, ул. К.Маркса, д. 52	35	35	315	315
14	Амбулаторные	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Комсомольская, д. 22 а	25	25	304	227
ИТОГ:				757	757	7761	6673

1.4. Описание методики и техники проведения исследования

Описание методики и техники проведения опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях

Каждая организация была проинформирована о проведении независимой оценки качества. Дата посещения организации согласовывалась с руководителями оцениваемых организаций.

Интервьюеры проводили наблюдение, фиксирование визуальных показателей, дистанционно проводили контент-анализ интернет-сайтов.

Опрос получателей услуг осуществлялся при непосредственном посещении организации интервьюерами / анкетерами.

1. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях допускался как устный опрос интервьюером потребителей услуг с собственноручным заполнением анкеты (интервью), так и распространение интервьюером/ анкетером анкет на бумажном носителе среди потребителей услуг, находящихся в организации, с последующим сбором заполненных анкет (анкетирование).

2. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях при необходимости Заказчик оказывал содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.

Проведение инструктажа перед началом полевого этапа.

План инструктажа:

- Общая информация о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания – цели, задачи исследования.
- Этические принципы проведения независимой оценки качества.
- Знакомство с инструментариями исследования (анкетой опроса, карточкой наблюдения условий, карточкой анализа сайтов).
- Подробный разбор всех вопросов анкеты, пунктов из карточек наблюдения условий и анализа сайтов – принципы, методы заполнения.
- Работа в форме обратной связи, ответы на вопросы экспертов и интервьюеров по инструментариям и методике проведения исследования.
- Доведение информации о системе контроля качества работы интервьюеров.
- Раздача письменных памяток.

Описание методики и техники проведения онлайн-опроса

1. Проведение онлайн-опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья осуществлялся на единой платформе для анкетирования получателей медицинских услуг на сайте Министерства здравоохранения Российской Федерации (<https://nok.rosminzdrav.ru/>).

2. Для получения доступа к Порталу независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями (<https://nok.rosminzdrav.ru/>) Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Портал НОК) для ввода данных с анкет на бумажном носителе, Исполнитель направил официальный запрос в Министерство здравоохранения Мурманской области и получил логин и пароль.

3. Данные, полученные методом очного опроса по сфере охраны здоровья, были занесены Исполнителем на Портал НОК.

2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере охраны здоровья

Детальная интерпретация значений критериев в разрезе организаций в сфере охраны здоровья представлена в порядке убывания значения общего показателя оценки качества условий оказания услуг.

Детальные значения всех показателей по каждой организации см. в файле Расчет НОК.xls.

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг охраны здоровья:

Менее 70 баллов – неудовлетворительная оценка («худшие»),

70-89 баллов – удовлетворительная оценка («средние»),

90 баллов и более – высокая оценка («лучшие»).

В данном разделе представлены рекомендации для отдельных организаций по повышению показателей, значения которых составляют менее 90 баллов из 100 баллов. Также перечислены пожелания получателей услуг в отношении повышения качества оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья, которые назвали более 3% потребителей.

2.1. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной онкологический диспансер»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 715 пользователей услуг организации, из них 338 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 327 человек – пользователей стационарных медицинских услуг. Сбор информации был проведен методом онлайн-опроса (655 человек) и методом анкетирования / интервьюирования по месту нахождения организации (60 человек). Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mood51.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 84,5 баллов и находится на четвертом месте в рейтинге среди всех обследованных организаций. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 87,2 баллов (2 место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 81,8 балла (7 место в рейтинге). Все общие оценки являются удовлетворительными.

Рассмотрим отдельно оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг в разрезе амбулаторных и стационарных услуг.

Амбулаторные услуги. По одному критерию получена высокая оценка («Открытость и доступность информации об организации», 93,8 баллов). По трем критериям получены удовлетворительные оценки: «Комфортность условий

предоставления услуг» - 82,6 балла, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 83,1 балл, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 88,4 балла. И один критерий получил неудовлетворительную оценку («Доступность услуг для инвалидов», 60,9 баллов).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации в части оказания амбулаторных услуг:

1. Время ожидания приема врача по записи (60 баллов).
2. Время ожидания врача-специалиста, лабораторных и инструментальных исследований (60 баллов).
3. Время ожидания КТ, МРТ, АГ (Компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография) (60 баллов).
4. Оценки получателей услуг по поводу своевременности приема врача (75 баллов) и выполнения диагностического исследования (81 балл).
5. Оценка получателями услуг комфортности условий их предоставления (81 балл).
6. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (60 баллов).
7. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (40 баллов).
8. Удовлетворенность получателей услуг 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 (75 баллов).
9. Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы) (84 балла).
10. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (87 баллов).
11. Удовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации (86 баллов).

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Уменьшить очереди на получение медицинских услуг.
2. Обеспечить доступность записи через официальный интернет-сайт организации.

Стационарные услуги. По 3-м критериям получены высокие оценки: «Открытость и доступность информации об организации» - 93,3 балла, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 96,4 балла, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 95,4 балла. Один из критериев был оценен удовлетворительно («Комфортность условий

предоставления услуг», 88,1 балл), и один критерий – неудовлетворительно («Доступность услуг для инвалидов», 62,7 баллов).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации в части оказания стационарных услуг:

1. Время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (60 баллов).

2. Оценку получателями услуг комфортности условий их предоставления (81 балл).

3. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (60 баллов).

4. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (40 баллов).

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Улучшить качество питания.

2. Обеспечить свободные места ожидания.

3. Улучшить доступность и состояние санитарно-гигиенических помещений.

Показатели оценки качества	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной онкологический диспансер»		
	Амбулаторные	Стационарные	Среднее значение по организации
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	93,8	93,3	93,6
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	62,6	88,1	85,3
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	60,9	62,7	61,8
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	83,1	96,4	89,8
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	88,4	95,4	91,9
Показатель оценки качества по медицинской организации	81,8	87,2	84,5

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения представлена в файле Приложение 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx.

2.2. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 770 пользователей услуг организации, из них 618 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 152 человека – пользователей стационарных медицинских услуг. Сбор информации был проведен методом онлайн-опроса (710 человек) и методом анкетирования / интервьюирования по месту нахождения организации (60 человек). Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://moptd51.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 89,6 баллов и находится на первом месте в рейтинге среди всех обследованных организаций. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 93,4 балла (1 место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 85,8 балла (2 место в рейтинге). Все общие оценки являются удовлетворительными, кроме стационарных услуг, она высокая

Рассмотрим отдельно оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг в разрезе амбулаторных и стационарных услуг.

Амбулаторные услуги. По 3-м критериям получены высокие оценки: критерий «Открытость и доступность информации об организации», 95,4 баллов, критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 91,0 баллов, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 90,2 балла. По 1-му критерию удовлетворительная оценка «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 87,5 баллов. И один критерий получил неудовлетворительную оценку («Доступность услуг для инвалидов», 64,6 баллов).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации в части оказания амбулаторных услуг:

1. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации)* (60 баллов).

2. Время ожидания КТ, МРТ, АГ (Компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография)(87 баллов).

3. Своевременность выполнения диагностического исследования (86 баллов)

4. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (40 баллов)

5. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (69 баллов)

6. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных

сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) (87 баллов)

7. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (83 баллов).

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Уменьшить очереди на получение медицинских услуг.

2. Уменьшить время ожидания записи на прием меньше 14 дней.

3. Уменьшить время ожидания КТ, МРТ, АГ с 28 дней

4. Обеспечить наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации.

Стационарные услуги. По 4-м критериям получены высокие оценки: «Открытость и доступность информации об организации» - 96,8 баллов, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 99,7 балла, «Комфортность условий предоставления услуг» - 97,8 баллов, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98,5 баллов. Один критерий был оценен удовлетворительно, («Доступность услуг для инвалидов», 74,0 баллов)

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации в части оказания стационарных услуг:

3. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (0 баллов)

4. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (40 баллов)

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Улучшить качество питания.

2. Сократить время госпитализации

3. Обеспечить наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации.

Показатель оценки качества	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"		
	Амбулаторные	Стационарные	Среднее значение по организации
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	95,4	96,8	96,1
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	91,0	97,8	94,4
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	64,6	74,0	69,3
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	90,2	99,7	93,3
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	87,5	98,5	93,0
Показатель оценки качества по медицинской организации	85,8	93,4	89,2

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения представлена в файле Приложение 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx.

2.3. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной наркологический диспансер»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 797 пользователей услуг организации, из них 482 человека – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 315 человек – пользователей стационарных медицинских услуг. Сбор информации был проведен методом онлайн-опроса (737 человек) и методом анкетирования / интервьюирования по месту нахождения организации (60 человек). Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://mond51.ru>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 85 баллов и находится на третьем месте в рейтинге среди всех обследованных организаций. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 85,7 балла (3 место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 84,4 балла (3 место в рейтинге). Все общие оценки являются удовлетворительными.

Рассмотрим отдельно оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг в разрезе амбулаторных и стационарных услуг.

Амбулаторные услуги. По 4-м критериям получены высокие оценки: критерий «Открытость и доступность информации об организации», 98,0 баллов, критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 92,8 баллов, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 96,3 балла, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 94,0 баллов. И один критерий получил неудовлетворительную оценку («Доступность услуг для инвалидов», 41,0 баллов).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации в части оказания амбулаторных услуг:

1. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) (67 баллов).

2. Время ожидания КТ, МРТ, АГ (Компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография)(87 баллов).

3. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (0 баллов)

4. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (40 баллов)

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Сократить количество очередей

2. Сократить время ожидания КТ, МРТ, АГ

Стационарные услуги. По 4-м критериям получены высокие оценки: «Открытость и доступность информации об организации» - 93,5 баллов, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 96,3 балла, «Комфортность условий предоставления услуг»- 98,8 баллов, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 95,3 балла. Один критерий был оценен неудовлетворительно, («Доступность услуг для инвалидов» - 44,3 балла)

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации в части оказания стационарных услуг:

1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (40 баллов).

2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (80 баллов).

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Улучшить качество питания.

2. Улучшить доступность питьевой воды

3. Сократить время плановой госпитализации

4. Улучшить оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

Показатель оценки качества по медицинской организации	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"		
	Амбулаторные	Стационарные	Среднее значение по организации
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	98,0	93,5	95,8
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	92,8	98,8	95,8
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	41,0	44,3	42,7
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	96,3	96,3	96,3
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94,0	95,3	94,7
Показатель оценки качества по медицинской организации	84,4	85,7	85,0

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения представлена в файле Приложение 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx.

2.4. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 716 пользователей услуг организации, из них 395 человека – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 321 человек – пользователей стационарных медицинских услуг. Сбор информации был проведен методом онлайн-опроса (656 человек) и методом анкетирования / интервьюирования по месту нахождения организации (60 человек). Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mopnd.ru>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 73,8 балла и находится на 14 месте в рейтинге среди всех обследованных организаций. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 76,9 балла (4 место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 72,2 балла (14 место в рейтинге). Все общие оценки являются удовлетворительными.

Рассмотрим отдельно оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг в разрезе амбулаторных и стационарных услуг.

Амбулаторные услуги. По 4-м критериям получены удовлетворительные оценки: «Открытость и доступность информации об организации», 83,7 баллов, критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 87,1 балл, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 79,6 баллов, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 87,2 баллов. И один критерий получил неудовлетворительную оценку («Доступность услуг для инвалидов», 23,5 баллов).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации в части оказания амбулаторных услуг:

1. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации) (60 баллов).

2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (88 баллов).

3. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (20 баллов)

4. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (52 балла)

5. Удовлетворенность 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(74 балла)

6. Готовность рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (81 балл)

7. Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации (89 баллов)

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Сократить количество очередей в регистратуру

2. Сократить время ожидания КТ, МРТ, АГ

3. Улучшить комфортность при обращении в Единый контактный центр

4. Место для детских колясок.

5. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

Стационарные услуги. По 1-му критерию получена высокая оценка. («Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 91,6 балла) По 3-м критериям получены удовлетворительные оценки: «Открытость и доступность информации об организации» - 84,8 баллов, «Комфортность условий предоставления услуг»- 86,4 баллов, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 88,5 балла. Один критерий был оценен неудовлетворительно, («Доступность услуг для инвалидов» - 33,1 балла)

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации в части оказания стационарных услуг:

1. Время ожидания предоставления медицинских услуг (60 баллов)

2. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (20 баллов).

3. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (84 балла).

4. Готовность рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (80 баллов)

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Сократить количество очередей в регистратуру

2. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

3. Улучшить питание

4. Улучшить доступность питьевой воды

Показатель оценки качества по медицинской организации	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"				
	Амбулаторные			Стационарные	Среднее значение по организации
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	83,7	83,7	83,7	84,8	84,1
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	87,1	87,1	87,1	86,4	86,8
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	23,5	23,5	23,5	33,1	26,7
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	79,6	79,6	79,6	91,6	83,6
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	87,2	87,2	87,2	88,5	87,7
Показатель оценки качества по медицинской организации	72,2	72,2	72,2	76,9	73,8

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения представлена в файле Приложение 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx.

2.5. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 1»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 613 пользователей услуг организации. Сбор информации был проведен методом онлайн-опроса (543 человека) и методом анкетирования / интервьюирования по месту нахождения организации (70 человек). Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mgp1.ru/?razdel=2>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 75,3 балла и находится на 13 месте в рейтинге среди всех обследованных организаций.

По одному критерию получена высокая оценка («Открытость и доступность информации об организации», 91,3 балла). По трем критериям получены удовлетворительные оценки: «Комфортность условий предоставления услуг» - 81,2 балла, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 82,5 баллов, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 75,5 баллов. И один критерий получил неудовлетворительную оценку («Доступность услуг для инвалидов», 45,8 баллов).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации:

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-

- телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (82 балла).
2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (60 баллов)
 3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (81 балл)
 4. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (40 баллов)
 5. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (40 балла)
 5. Удовлетворенность 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 (74 балла)
 6. Готовность рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (75 балла)
 7. Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации (82 баллов)
- Рекомендации, предложенные получателями услуг:
1. Увеличение мест ожидания
 2. Создать места для колясок

	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"										
	Амбулаторные									Среднее значение по организации	
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3	91,3
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	81,2	81,2	81,2	81,2	81,2	81,2	81,2	81,2	81,2	81,2	81,2
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	44,9	50,9	52,9	38,9	44,9	44,9	44,9	44,9	44,9	44,9	45,8
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5	82,5
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	75,5	75,5	75,5	75,5	75,5	75,5	75,5	75,5	75,5	75,5	75,5
Показатель оценки качества по медицинской организации	75,1	76,3	76,7	73,9	75,1	75,1	75,1	75,1	75,1	75,1	75,3

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения представлена в файле Приложение 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx.

2.6. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская поликлиника № 2»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 813 пользователей услуг организации. Сбор информации был проведен методом онлайн-опроса (748 человек) и методом анкетирования / интервьюирования по месту нахождения организации (65 человек). Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mgpol2.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 81,7 баллов и находится на 9 месте в рейтинге среди всех обследованных организаций.

По одному критерию получена высокая оценка («Открытость и доступность информации об организации», 91,6 балла). По трем критериям получены удовлетворительные оценки: «Комфортность условий предоставления услуг» - 83,4 балла, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 88,0 баллов, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 77,2 балла. И один критерий получил неудовлетворительную оценку («Доступность услуг для инвалидов», 68,1 балл).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации:

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (82 балла).
2. Время ожидания КТ, МРТ, АГ (60 баллов)
3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (76 баллов)
4. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (80 баллов)
5. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (60 баллов)
5. Удовлетворенность 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 (85 баллов)
6. Готовность рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (82 баллов)

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Улучшить питание.

Показатель оценки качества	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"					Среднее значение по организации
	Амбулаторные					
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	91,6	91,6	91,6	91,6	91,6	91,6
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	83,4	83,4	83,4	83,4	83,4	83,4
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	68,1	68,1	68,1	68,1	68,1	68,1
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	88,0	88,0	88,0	88,0	88,0	88,0
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	77,2	77,2	77,2	77,2	77,2	77,2
Показатель оценки качества по медицинской организации	81,7	81,7	81,7	81,7	81,7	81,7

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения представлена в файле Приложение 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx.

2.7. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 1»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 622 пользователей услуг организации. Сбор информации был проведен методом онлайн-опроса (562 человека) и методом анкетирования / интервьюирования по месту нахождения организации (60 человек). Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://detpo.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 81,7 баллов и находится на 8 месте в рейтинге среди всех обследованных организаций.

По 2-м критериям получены высокие оценки: критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 91,4 балла, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 91,5 баллов. По 2-м критериям получены удовлетворительные оценки: критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 81,0 баллов, «Открытость и доступность информации об организации» - 88,8 баллов

И один критерий получил неудовлетворительную оценку («Доступность услуг для инвалидов», 56,0 баллов).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации:

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (83 балла).
 2. Время ожидания КТ, МРТ, АГ (60 баллов)
 3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (68 баллов)
 4. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (50 баллов)
 5. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (50 баллов)
- Рекомендации, предложенные получателями услуг:
1. Улучшить состояние гардероба

Показатель оценки качества	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"		
	Амбулаторные		Среднее значение по организации
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	88,8	88,8	88,8
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	81,0	81,0	81,0
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	43,0	69,0	56,0
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	91,4	91,4	91,4
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	91,5	91,5	91,5
Показатель оценки качества по медицинской организации	79,1	84,3	81,7

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения представлена в файле Приложение 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx.

2.8. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 4»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 687 пользователей услуг организации. Сбор информации был проведен методом онлайн-опроса (637 человек) и методом анкетирования / интервьюирования по месту нахождения организации (60 человек). Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: murmansk-dp4.ru

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 82,9 баллов и находится на 7 месте в рейтинге среди всех обследованных организаций.

По одному критерию получена высокая оценка («Открытость и доступность информации об организации», 93,4 балла). По четырем критериям получены удовлетворительные оценки: «Комфортность условий предоставления услуг» - 81,3 балла, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 86,6 баллов, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 77,6 баллов, критерий «Доступность услуг для инвалидов», 75,7 баллов

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации:

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (84 балла).

2. Время ожидания КТ, МРТ, АГ (60 баллов)

3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (63 балла)

4.. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (80 баллов)

5. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (80 баллов)

6. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (82 балла)

7. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (82 балла)

8. Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации (75 баллов)

9. Готовность рекомендовать родственникам и знакомым (76 баллов)

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Улучшить состояние гардероба
2. Сократить время на госпитализацию

Показатель оценки качества	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"
	Амбулаторные
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	93,4
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	81,3
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	75,7
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	86,6
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	77,6
Показатель оценки качества по медицинской организации	82,9

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения представлена в файле Приложение 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx.

2.9. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 5»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 644 пользователей услуг организации. Сбор информации был проведен методом онлайн-опроса (584 человека) и методом анкетирования / интервьюирования по месту нахождения организации (60 человек). Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.murdetpol5.ru>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 79,5 баллов и находится на 10 месте в рейтинге среди всех обследованных организаций.

По одному критерию получена неудовлетворительная оценка. («Доступность услуг для инвалидов» - 64, 2 балла) По четырем критериям получены удовлетворительные оценки: «Открытость и доступность информации об организации», - 87,3 балла «Комфортность условий предоставления услуг» - 83,1 балла, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 89,6 баллов, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 75,7 баллов.

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации:

1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (78 баллов).

2. Время ожидания КТ, МРТ, АГ (60 баллов)

3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (68 баллов)

4. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (40 баллов)

5. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (80 баллов)

6. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (82 балла)

7. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (86 баллов)

8. Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации (66 баллов)

9. Готовность рекомендовать родственникам и знакомым (76 баллов)

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

2. Улучшить действия персонала по уходу

Показатель оценки качества	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"			
	Амбулаторные			Среднее значение по организации
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	87,3	87,3	87,3	87,3
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	83,1	83,1	83,1	83,1
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	64,2	64,2	64,2	64,2
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	86,9	86,9	86,9	86,9
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	75,7	75,7	75,7	75,7
Показатель оценки качества по медицинской организации	79,5	79,5	79,5	79,5

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения представлена в файле Приложение 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx.

2.10. Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО «Российские железные дороги»

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 736 пользователей услуг организации. Сбор информации был проведен методом онлайн-опроса (542 человека) и методом анкетирования / интервьюирования по месту нахождения организации (60 человек). Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://rzdklinika51.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 83,8 баллов и находится на 5 месте в рейтинге среди всех обследованных организаций.

По одному критерию получена высокая оценка («Открытость и доступность информации об организации», 98,1 балл). По трем критериям получены удовлетворительные оценки: «Комфортность условий предоставления услуг» - 82,7 баллов, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 80,3 балла, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 89,1 балл. И один критерий получил неудовлетворительную оценку («Доступность услуг для инвалидов», 68,8 балл).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации:

1. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (77 баллов).
 2. Время ожидания КТ, МРТ, АГ (60 баллов)
 3. Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг (68 баллов)
 4. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (80 баллов)
 5. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (60 баллов)
 6. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (32 балла)
 7. Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации (89 баллов)
 8. Готовность рекомендовать родственникам и знакомым (88 баллов)
- Рекомендации, предложенные получателями услуг:
1. Улучшить действия персонала по уходу
 2. Улучшить доступность питьевой воды

Показатель оценки качества	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги»
	Амбулаторные
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	98,1
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	82,7
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	68,8
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	80,3
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	89,1
Показатель оценки качества по медицинской организации	83,8

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения представлена в файле Приложение 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx.

2.11. Негосударственное учреждение здравоохранения «Узловая больница на станции Кандалакша ОАО «Российские железные дороги», г. Кандалакша

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 469 пользователей услуг организации. Сбор информации был проведен методом онлайн-опроса (543 человек) и методом анкетирования / интервьюирования по месту нахождения организации (60 человек). Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://nuzkandalaksha.ru>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 88 баллов и находится на 2 месте в рейтинге среди всех обследованных организаций

По одному критерию получена неудовлетворительная оценка. («Доступность услуг для инвалидов» - 59, 6 баллов) По четырем критериям получены высокие оценки: «Открытость и доступность информации об организации», - 98,0 баллов, «Комфортность условий предоставления услуг» - 95,0 баллов, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 94,3 балла, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 93,0 баллов.

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации:

1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (60 баллов)

2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (40 баллов)

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Улучшить действия персонала по уход.

Показатель оценки качества	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша
	Амбулаторные
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	98,0
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	95,0
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	59,6
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	94,3
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	93,0
Показатель оценки качества по медицинской организации	88,0

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения представлена в файле Приложение 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx.

2.12. ООО «Александрия», п.г.т. Ревда

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 247 пользователей услуг организации. Сбор информации был проведен методом онлайн-опроса (225 человек) и методом анкетирования / интервьюирования по месту нахождения организации (22 человека). Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://revdaendocrinology.wixsite.com/endocrinology>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 75,8 баллов и находится на 12 месте в рейтинге среди всех обследованных организаций

По 2-м критериям получены высокие оценки: критерий «Комфортность условий предоставления услуг» - 92,8 баллов, Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 90,2 балла. По 2-м критериям удовлетворительные оценки: «Открытость и доступность информации об организации», - 85,5 баллов, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 80,3 бала. По одному критерию получена неудовлетворительная оценка. («Доступность услуг для инвалидов» - 30, 5 баллов)

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации:

1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (0 баллов)

2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (20 баллов)

3. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (62 балла)

4. Готовность рекомендовать родственникам и знакомым (89 баллов)
Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Улучшить санитарное состояние помещения
2. Повысить своевременность плановой госпитализации

Показатель оценки качества	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда
	Амбулаторные
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	85,2
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	92,8
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	30,5
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	80,3
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	90,2
Показатель оценки качества по медицинской организации	75,8

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения представлена в файле Приложение 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx.

2.13. ООО «ЛДЦ МИБС – Мурманск», г. Мурманск

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 250 пользователей услуг организации. Сбор информации был проведен методом онлайн-опроса (315 человек) и методом анкетирования / интервьюирования по месту нахождения организации (35 человек). Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://murmansk ldc.ru/mrt>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 84,2 балла и находится на 5 месте в рейтинге среди всех обследованных организаций.

По одному критерию получена неудовлетворительная оценка. («Доступность услуг для инвалидов» - 38, 0 баллов) По четырем критериям получены высокие оценки: «Открытость и доступность информации об организации», - 93,8 баллов, «Комфортность условий предоставления услуг» - 95,9 баллов, «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 96,6 балла, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 97,0 баллов.

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации:

1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (0 баллов)
 2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (20 баллов)
- Рекомендации, предложенные получателями услуг:
1. Сократить время на госпитализацию

Показатель оценки качества	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск
	Амбулаторные
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	93,8
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	95,9
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	38,0
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	96,6
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,0
Показатель оценки качества по медицинской организации	84,2

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения представлена в файле Приложение 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx.

2.14. ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша

В рамках проведения независимой оценки было опрошено 329 пользователей услуг организации. Сбор информации был проведен методом онлайн-опроса (304 человека) и методом анкетирования / интервьюирования по месту нахождения организации (25 человек). Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://ddoctor51.ru/>

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 78,4 балла и находится на 11 месте в рейтинге среди всех обследованных организаций

По одному критерию получена удовлетворительная оценка («Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» - 76,7 баллов). По трем критериям получены высокие оценки: «Открытость и доступность информации об организации», 91,3 балла «Комфортность условий предоставления услуг» - 95,8 баллов, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 95,4 балла. И один критерий получил неудовлетворительную оценку («Доступность услуг для инвалидов», 33,0 баллов).

Рекомендуем обратить внимание на следующие аспекты деятельности организации:

1. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (0 баллов)

2. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (20 баллов)

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

1. Улучшить санитарное состояние помещения

2. Повысить своевременность плановой госпитализации

Показатель оценки качества	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша
	Амбулаторные
Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	91,3
Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	95,8
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	33,0
Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	76,7
Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95,4
Показатель оценки качества по медицинской организации	78,4

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения представлена в файле Приложение 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx.

3. Общие выводы по сфере охраны здоровья и проекты рейтингов

Значения оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере охраны здоровья (средние значения по 5 общим критериям оценки) находятся в пределах от 73,8 до 89,6 баллов из 100. Неудовлетворительных оценок не получила ни одна организация.

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг здравоохранения:

- менее 70 баллов – неудовлетворительная оценка («худшие»),
- 70-89 баллов – удовлетворительная оценка («средние»),
- 90 баллов и более – высокая оценка («лучшие»).

Самые высокие оценки получили Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер» (89,6 баллов), Негосударственное учреждение здравоохранения «Узловая больница на станции Кандалакша ОАО «Российские железные дороги», г. Кандалакша (88 баллов) и ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер» (85 баллов). Остальные организации следуют за лидерами с небольшим отрывом.

Среднее значение по всем организациям сферы охраны здоровья составляет 81,7 баллов.

Стоит отметить, что результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья показали, что практически во всех организациях здравоохранения респонденты отмечают нехватку квалифицированных специалистов, из-за чего происходят большие очереди и проблемы с записью на прием.

Среди оцениваемых показателей отмечается, что более низкие баллы по большинству учреждений оказываются, при оценке получателями услуг, получает показатель «доступность услуг для инвалидов».

Максимально низкие оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, по сравнению с другими учреждениями, получили следующие:

- ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер» (26,7 баллов);
- ООО «Александрия», п.г.т. Ревда (30,5 баллов);
- ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша (33 балла).

Общий сводный рейтинг учреждений здравоохранения выглядит следующим образом (см. таблицу 3.1).

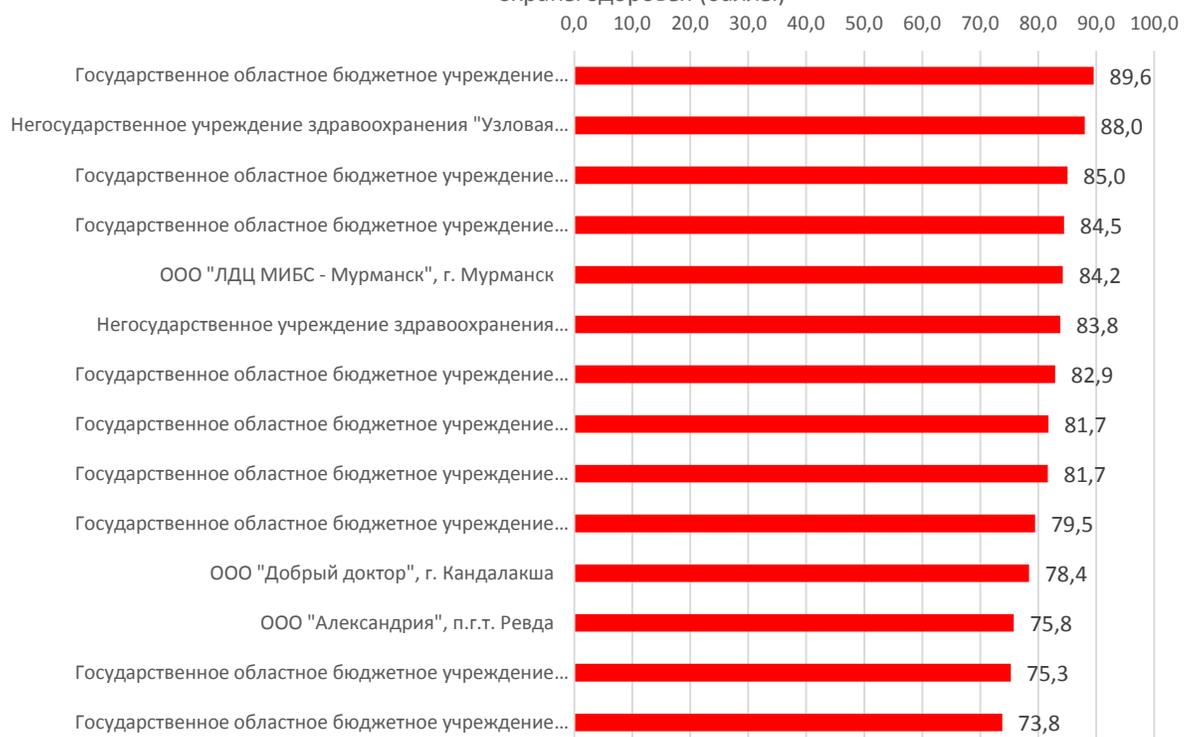
При расчете рейтингового значения по каждой организации в сфере охраны здоровья показатели, которые измерялись методом наблюдения, принимались

равными усредненным значениям по филиалам/обособленным подразделениям, входящим в состав соответствующего юридического лица (организации).

Таблица 3.1 Сводный рейтинг организаций в сфере охраны здоровья

№ п/п	Проект сводного рейтинга организаций в сфере охраны здоровья	Баллы
1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	89,6
2	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	88,0
3	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	85,0
4	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	84,5
5	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	84,2
6	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги"	83,8
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	82,9
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	81,7
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	81,7
10	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	79,5
11	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	78,4
12	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	75,8
13	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	75,3
14	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	73,8

Диаграмма 1. Рейтинг организаций по оценке качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья (баллы)

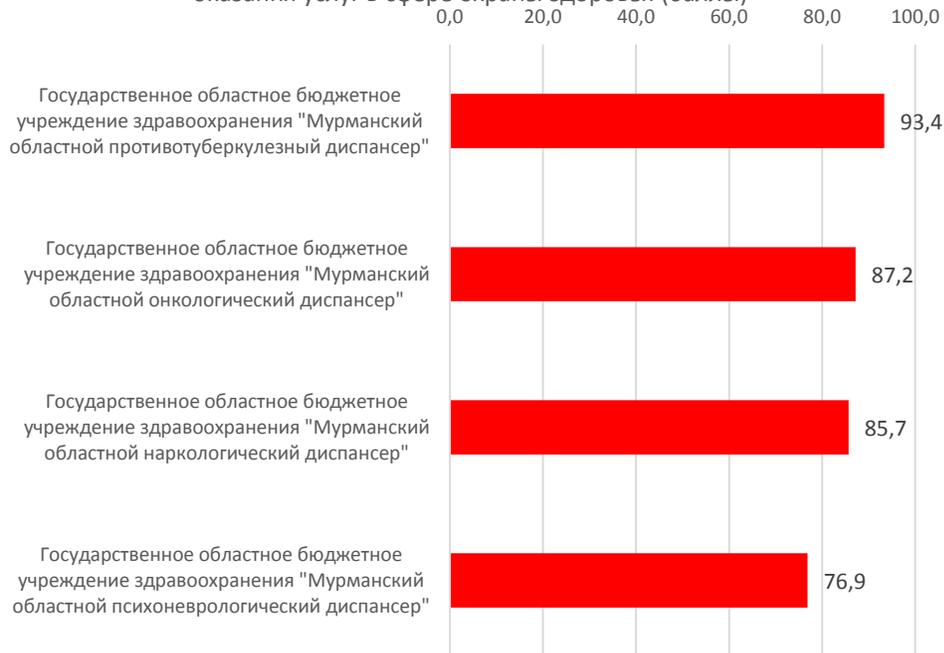


Общий рейтинг организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в стационарных условиях выглядит следующим образом (см. таблицу 3.2).

Таблица 3.2 Рейтинг организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в стационарных условиях

№ п/п	Проект рейтинга организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в стационарных условиях	Баллы
1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	93,4
2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	87,2
3	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	85,7
4	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	76,9

Диаграмма 2. Рейтинг организаций по оценке качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья (баллы)



По услугам, оказываемым в стационарных условиях 1 организация: Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер» получила высокую оценку 93,4 баллов, 3 организации получили удовлетворительные оценки. Неудовлетворительных оценок не получила ни одна организация.

Общий рейтинг организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в амбулаторных условиях выглядит следующим образом (см. таблицу 3.3).

Таблица 3.3. Рейтинга организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в амбулаторных условиях

№ п/п	Проект рейтинга организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в амбулаторных условиях	Баллы
1	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	88,0
2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	85,8
3	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	84,4
4	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	84,2
5	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги"	83,8
6	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	82,9
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	81,8
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	81,7
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	81,7
10	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	79,5
11	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	78,4
12	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	75,8
13	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	75,3
14	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	72,2

По услугам, оказываемым в амбулаторных условиях все организации вошли в средний оцениваемый диапазон.

Однако можно отметить, что лучшие значения по амбулаторным условиям среди учреждений здравоохранения зафиксированы у следующих организаций:

- Негосударственное учреждение здравоохранения «Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги», г. Кандалакша;
- Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»;

- Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной наркологический диспансер».

Таким образом, можно отметить, что лидирующие позиции во всех рейтингах занимают следующие медицинские организации:

- **ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»** (в сводном рейтинге – 1 место, набрав 89,6 балла; по стационарным условиям – 1 место, набрав 93,4 балла; по амбулаторным условиям – 2 место, набрав 85,4 баллов);

- **Негосударственное учреждение здравоохранения «Узловая больница на станции Кандалакша ОАО «Российские железные дороги», г. Кандалакша** (в сводном рейтинге – 2 место, набрав 88 баллов; по амбулаторным условиям – 1 место, набрав 88 баллов);

- **ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»** (в сводном рейтинге – 3 место, набрав 85 баллов; по стационарным условиям – 3 место, набрав 85,7 баллов; по амбулаторным условиям – 3 место, набрав 84,4 баллов).

Результаты оценки медицинских организаций по общим критериям НОК.

Средние значения по общим критериям оценки качества условий предоставления услуг в сфере охраны здоровья составляют от 52,9 до 92,0 баллов см. Таблицу 3.3.1.

Наиболее благоприятная ситуация отмечается в отношении Критерия 1 «Открытость и доступность информации об организации» (92,0 балла, высокая оценка). На втором месте – Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» (88,2 балла, удовлетворительная оценка), на третьем месте – Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» (87,7 баллов, удовлетворительная оценка), на четвертом месте – Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (87,8 баллов, удовлетворительная оценка). Неудовлетворительное значение оценки Критерия 3 «Доступность услуг для инвалидов» находится на пятом месте в рейтинге критериев оценки и составляет 52,9 баллов. Данный показатель требует повышения.

В разрезе отдельных организаций значения по Критерию 1 значительных отличий нет. 10 организаций получили высокие оценки (90-100 баллов), и 4 организации – удовлетворительные оценки (80-90 баллов): Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер", Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1", Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5", ООО "Александрия", п.г.т. Ревда.

По Критерию 2 высокие оценки получили 6 организаций, и 8 организаций набрали от 80 до 90 баллов (удовлетворительная оценка): Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер", Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер", Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1", Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2", Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1", Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4", Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5", Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги».

В отношении Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» отмечаются значительные отличия показателя в различных организациях сферы здравоохранения. Максимально благоприятные значения (более 60 баллов, 1-4 места в рейтинге по данному показателю) зафиксированы в следующих организациях: Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4", Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер", Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер", Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги», Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2". Самые низкие оценки, менее 40 баллов, зафиксированы в следующих организациях: Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер", ООО "Александрия", п.г.т. Ревда, ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск, ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша.

По Критерию 4 высокие оценки даны 5-ти организациям, удовлетворительные оценки – 9-ти организациям.

Критерий 5 высоко оценен в 8-ми организациях, удовлетворительные оценки даны 6-ти организациям.

Таким образом, оценки каждой организации социального обслуживания по 4-м критериям являются высокими или удовлетворительными (более 80 баллов). Неудовлетворительными являются значения показателя «Доступность услуг для инвалидов» (менее 70 баллов) в 13-ти организациях.

Таблица 6. Оценка качества условий оказания услуг в сфере социального обслуживания по 5 общим критериям, для каждого учреждения

		Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»	Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Показатель оценки качества по медицинской организации
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	Амбулаторные	93,8	82,6	60,9	83,1	88,4	81,8
	Стационарные	93,3	88,1	62,7	96,4	95,4	87,2
	Среднее значение по организации	93,6	85,3	61,8	89,8	91,9	84,5
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	Амбулаторные	95,4	91,0	64,6	90,2	87,5	85,8
	Стационарные	96,8	97,8	74,0	99,7	98,5	93,4
	Среднее значение по организации	96,1	94,4	69,3	95,0	93,0	89,6
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	Амбулаторные	98,0	92,8	41,0	96,3	94,0	84,4
	Стационарные	93,5	98,8	44,3	96,3	95,3	85,7
	Среднее значение по организации	95,8	95,8	42,7	96,3	94,7	85,0
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	Амбулаторные	83,7	87,1	23,5	79,6	87,2	72,2
	Стационарные	84,8	86,4	33,1	91,6	88,5	76,9
	Среднее значение по организации	84,1	86,8	26,7	83,6	87,7	73,8
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	Амбулаторные	91,3	81,2	44,9	82,5	75,5	75,1
		91,3	81,2	50,9	82,5	75,5	76,3
		91,3	81,2	52,9	82,5	75,5	76,7
		91,3	81,2	38,9	82,5	75,5	73,9
		91,3	81,2	44,9	82,5	75,5	75,1
		91,3	81,2	44,9	82,5	75,5	75,1
		91,3	81,2	44,9	82,5	75,5	75,1
		91,3	81,2	44,9	82,5	75,5	75,1
	Среднее значение по организации	91,3	81,2	45,8	82,5	75,5	75,3
Государственное областное бюджетное	Амбулаторные	91,6	83,4	68,1	88,0	77,2	81,7

учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"		91,6	83,4	68,1	88,0	77,2	81,7
		91,6	83,4	68,1	88,0	77,2	81,7
		91,6	83,4	68,1	88,0	77,2	81,7
		91,6	83,4	68,1	88,0	77,2	81,7
	Среднее значение по организации	91,6	83,4	68,1	88,0	77,2	81,7
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	Амбулаторные	88,8	81,0	43,0	91,4	91,5	79,1
		88,8	81,0	69,0	91,4	91,5	84,3
	Среднее значение по организации	88,8	81,0	56,0	91,4	91,5	81,7
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	Амбулаторные	93,4	81,3	75,7	86,6	77,6	82,9
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	Амбулаторные	87,3	83,1	64,2	86,9	75,7	79,5
		87,3	83,1	64,2	86,9	75,7	79,5
		87,3	83,1	64,2	86,9	75,7	79,5
	Среднее значение по организации	87,3	83,1	64,2	86,9	75,7	79,5
Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги"	Амбулаторные	98,1	82,7	68,8	80,3	89,1	83,8
Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	Амбулаторные	98,0	95,0	59,6	94,3	93,0	88,0
ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	Амбулаторные	85,2	92,8	30,5	80,3	90,2	75,8
ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	Амбулаторные	93,8	95,9	38,0	96,6	97,0	84,2
ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	Амбулаторные	91,3	95,8	33,0	76,7	95,4	78,4

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» 10 организаций получили высокие оценки от 84,1 до 98,1 баллов, при этом на первом месте: Негосударственное учреждение здравоохранения «Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО «Российские железные дороги». 4 организации получили удовлетворительные оценки от 84,1 до 88,8 баллов. Неудовлетворительных оценок не получила ни одна организация (см. таблицу 3.4).

Таблица 3.4 Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

№ п/п	Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Открытость и доступность информации об организации»	Баллы
1	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги"	98,1
2	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	98,0
3	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	96,1
4	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	95,8
5	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	93,8
6	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	93,6
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	93,4
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	91,6
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	91,3
10	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	91,3
11	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	88,8
12	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	87,3
13	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	85,2
14	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	84,1

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» 6 организаций получили высокие оценки от 92,8 до 95,9 баллов, при этом на первом месте: ООО «ЛДЦ МИБС». 8 организации получили удовлетворительные оценки от 81 до 86,8 баллов. Неудовлетворительных оценок не получила ни одна организация (см. таблицу 3.5).

Таблица 3.5 Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	Баллы
1	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	95,9
2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	95,8
3	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	95,8
4	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	95,0
5	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	94,4
6	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	92,8
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	86,8
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	85,3
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	83,4
10	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	83,1
11	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги»	82,7
12	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	81,3
13	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	81,2
14	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	81,0

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» 1 организация: Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманская городская детская поликлиника № 4» получила удовлетворительную оценку 75,7 баллов. 13 организаций получили неудовлетворительные оценки от 26,7 до 69,3 баллов. На последнем месте: Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер» (см. таблицу 3.6).

Таблица 3.6 Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»	Баллы
1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	75,7
2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	69,3
3	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги»	68,8

4	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	68,1
5	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	64,2
6	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	61,8
7	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	59,6
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	56,0
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	45,8
10	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	42,7
11	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	38,0
12	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	33,0
13	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	30,5
14	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	26,7

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» 5 организаций получили высокие оценки от 91,4 до 96,6 баллов, при этом на первом месте: ООО «ЛДЦ МИБС». 9 организации получили удовлетворительные оценки от 75,5 до 88 баллов. Неудовлетворительных оценок не получила ни одна организация (см. таблицу 3.7)

Таблица 3.7 Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

№ п/п	Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»	Баллы
1	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	96,6
2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	96,3
3	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	95,0
4	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	94,3
5	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	91,4
6	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	89,8
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	88,0
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	86,9
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	86,6
10	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	83,6

11	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	82,5
12	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги"	80,3
13	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	80,3
14	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	76,7

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 8 организаций получили высокие оценки от 90,2 до 97 баллов, при этом на первом месте: ООО «ЛДЦ МИБС». 5 организации получили удовлетворительные оценки от 75,5 до 89,1 баллов. Неудовлетворительных оценок не получила ни одна организация (см. таблицу 3.8).

Таблица 3.8 Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию « Удовлетворенность условиями оказания услуг »

№ п/п	Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию « Удовлетворенность условиями оказания услуг »	Баллы
1	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	97,0
2	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	95,4
3	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	94,7
4	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	93,0
5	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	93,0
6	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	91,9
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	91,5
8	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	90,2
9	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги"	89,1
10	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	87,7
11	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	77,6
12	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	77,2
13	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	75,7
14	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	75,5

4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества

4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере (в сопоставлении с иными сферами)

В целом тенденции оценок качества условий оказания услуг по отдельным направлениям оценки в различных сферах схожи (см. таблицу 12). В среднем по 4-м социальным сферам 4 из 5 критериев получили высокие оценки (более 90 баллов). По показателю «доступность услуг для инвалидов» среднее значение по 4-м сферам неудовлетворительное (59,0 баллов).

Средние оценки НОК по сферам располагаются в следующем порядке: на первом месте с высокой оценкой более 90 баллов – сфера социального обслуживания (результатирующий показатель оценки качества – 93,8 баллов), на втором месте с удовлетворительной оценкой – сфера культуры (88,3 баллов), на третьем месте с удовлетворительной оценкой – сфера образования (85,4 балла), на четвертом месте – сфера охраны здоровья (81,5 баллов).

Высокие оценки более 90 баллов по всем сферам получены по показателям: наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование; обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг; доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

По следующим показателям получены высокие оценки во всех сферах, кроме охраны здоровья, которая получила удовлетворительные оценки от 80 до 90 баллов: доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; время ожидания предоставления услуги; доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы; доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию; доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов); доля получателей услуг, которые готовы

рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации); доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг; доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

По показателю 1.1 (соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами) по всем сферам, кроме сферы культуры, получены высокие оценки Сфера культуры оценена удовлетворительно.

В отношении критерия «Доступность услуг для инвалидов» отмечается наибольшие различия в значении показателей по отдельным сферам, и вместе с тем значения показателей значительно ниже всех остальных показателей. Параметр «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» оценен на всех сферах от 12,9 баллов (сфера образования) до 58,2 баллов (социальное обслуживание), средняя оценка составляет 32,5 баллов, минимальное значение среди всех показателей. Параметр «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» оценен от 46,6 баллов (сфера охраны здоровья) до 69,1 баллов (сфера социального обслуживания), среднее значение по всем сферам – 58,0 баллов. Данные 2 показателя характеризуют фактическое наличие оборудования и условий для оказания услуг инвалидам в организациях. Третий показатель данного критерия описывает субъективное отношение получателей услуг к существующей ситуации («Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»), его значение существенно выше первых двух показателей: 86,8 баллов. Минимальная оценка принадлежит сфере охраны здоровья (76,1 балл), максимальная – сфере социального обслуживания (98,4 балла).

Таблица 12. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере в сопоставлении с иными сферами

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера охраны здоровья	Сфера образования	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	1	2	3	4	5
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	87,3	97,2	94,4	95,6	93,6

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера охраны здоровья	Сфера образования	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	98,5	90,0	94,9	100,0	95,9
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	95,1	89,6	94,0	97,8	94,1
Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»		93,8	92,0	94,4	97,8	94,5
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"					
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	98,5	100,0	99,0	100,0	99,4
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	96,6	83,0	95,6	98,6	93,4
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	94,6	83,2	92,2	98,4	92,1
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»		96,6	88,2	95,6	99,0	94,8
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»					
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20,9	37,9	12,9	58,2	32,5
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	66,7	46,6	49,6	69,1	58,0
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	86,0	76,1	86,9	98,4	86,8
Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»		58,7	52,8	49,8	74,6	59,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»					
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	96,5	85,2	94,9	99,0	93,9
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	97,3	90,9	94,4	98,8	95,3
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	95,7	84,2	95,2	98,9	93,5
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»		96,7	86,7	94,8	98,9	94,3
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	95,6	86,6	91,7	98,6	93,1
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	95,1	86,5	92,0	98,4	93,0
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом	95,6	89,1	93,2	98,7	94,1

№	Показатели оценки качества	Сфера культуры	Сфера охраны здоровья	Сфера образования	Сфера социального обслуживания	Среднее значение
	условиями оказания услуг в организации социальной сферы					
	Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95,5	87,8	92,5	98,6	93,6
	Показатель оценки качества	88,3	81,5	85,4	93,8	87,2

Рассмотрим отдельные значения по показателям в разрезе обследуемых сфер.

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» состоит из 3-х показателей:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации,
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

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

По показателю 1.1. (соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами) лучшие значения демонстрируют 3 сферы: охрана здоровья, социального обслуживания и образования. В сфере культуры зафиксирован худший балл по данному показателю. См. диаграмму 8.



Диаграмма 8. Итоговые значения по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», балл

Максимальный балл по показателю 1.2. (наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование) получила сфера социального обслуживания. Наименьший балл отмечается в сфере здравоохранения. См. диаграмму 8.

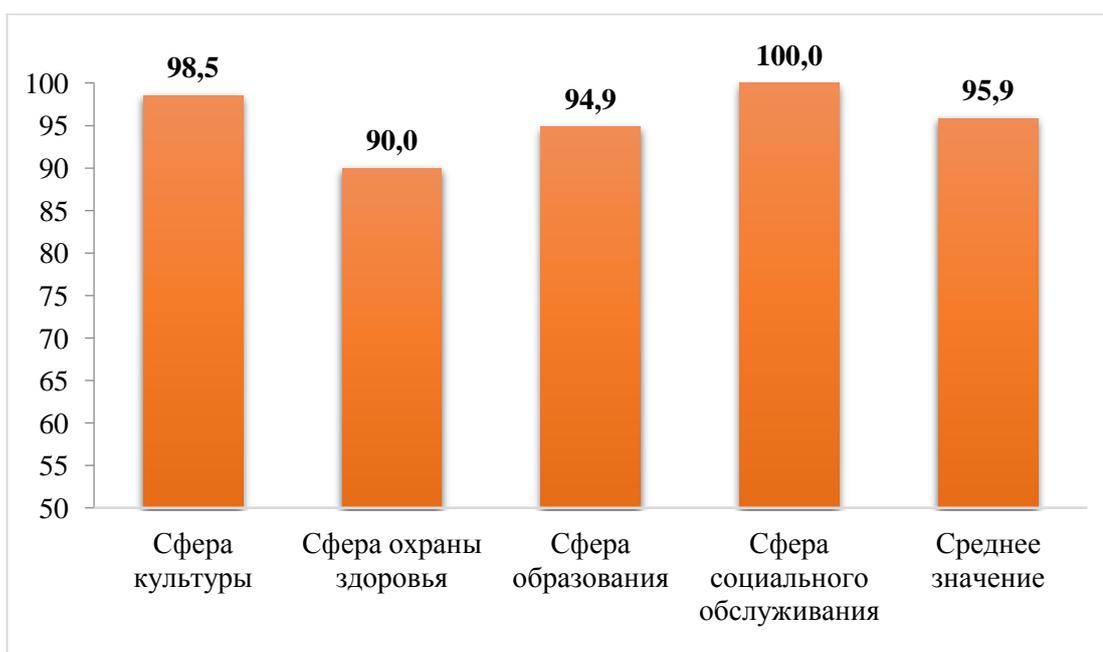


Диаграмма 8. Итоговые значения по показателю «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно -

телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг», балл

Наивысший балл по показателю 1.3. (Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») отмечается в сфере социального обслуживания. Меньше всего баллов по показателю получила сфера охраны здоровья. См. диаграмму 10.

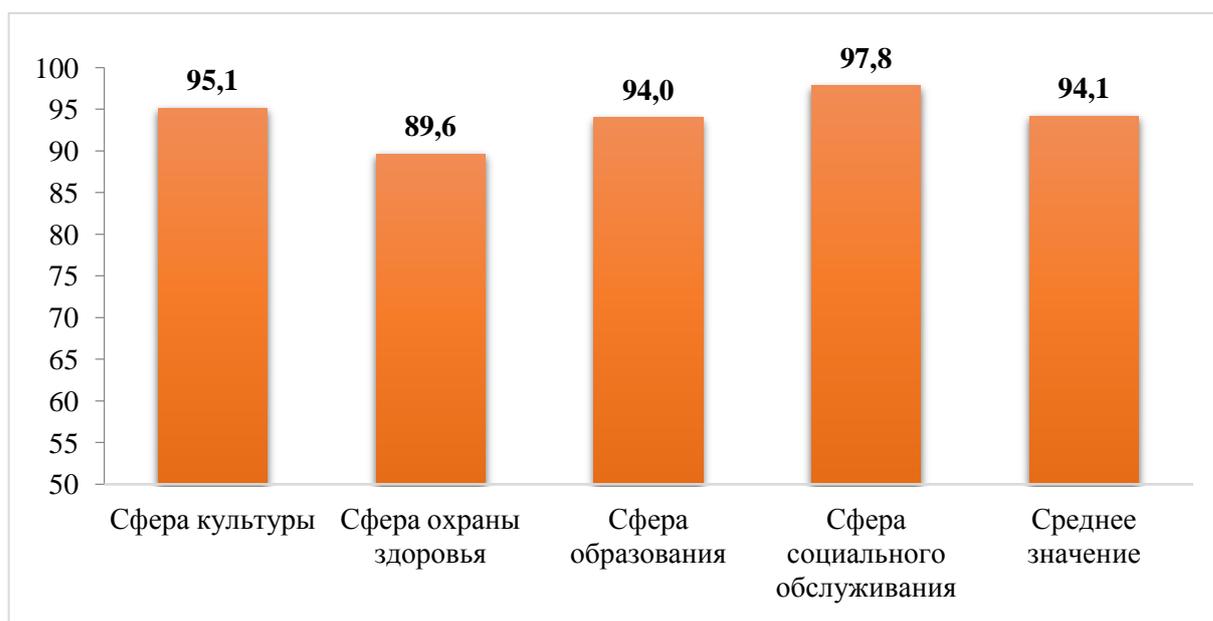


Диаграмма 10. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», балл

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» состоит из 3-х показателей:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.

По показателю 2.1. (обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг) максимальный балл демонстрируют сферы социального обслуживания и охраны здоровья. Остальные сферы получили чуть менее высокие баллы. См. диаграмму 11.

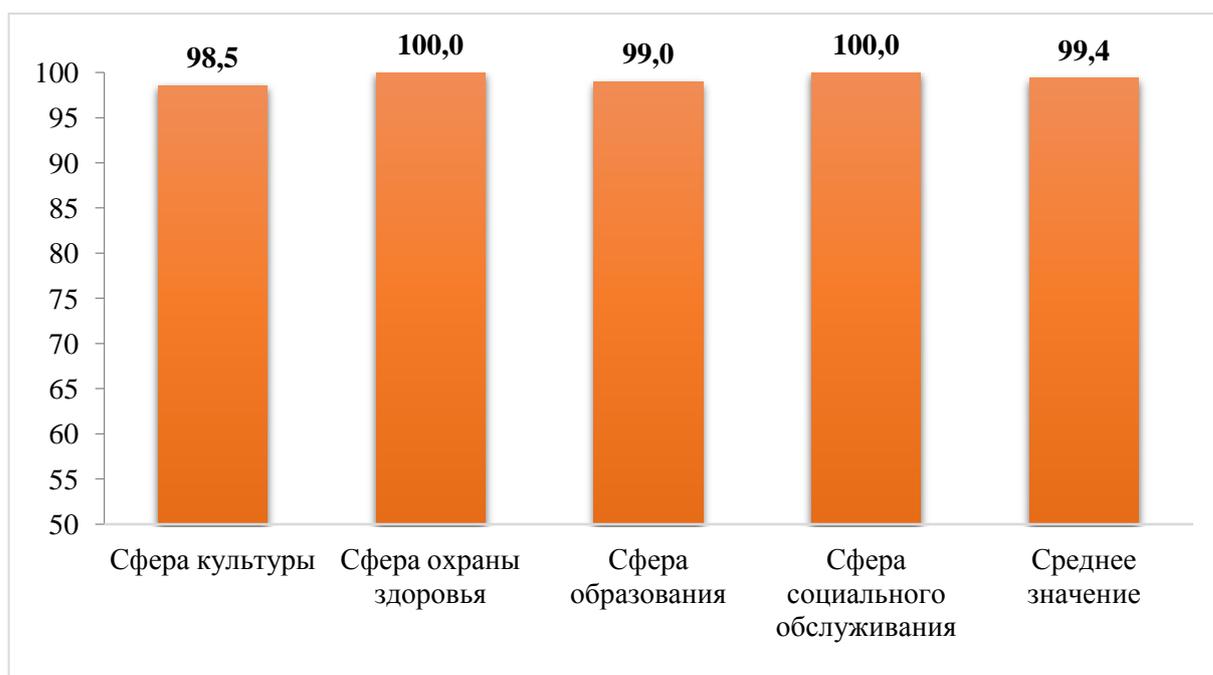


Диаграмма 11. Итоговые значения по показателю «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг», балл

Лидером по показателю 2.2. (время ожидания предоставления услуги) становится сфера социального обслуживания и культуры. Наименьший балл зафиксирован в сфере охраны здоровья. См. диаграмму 12.

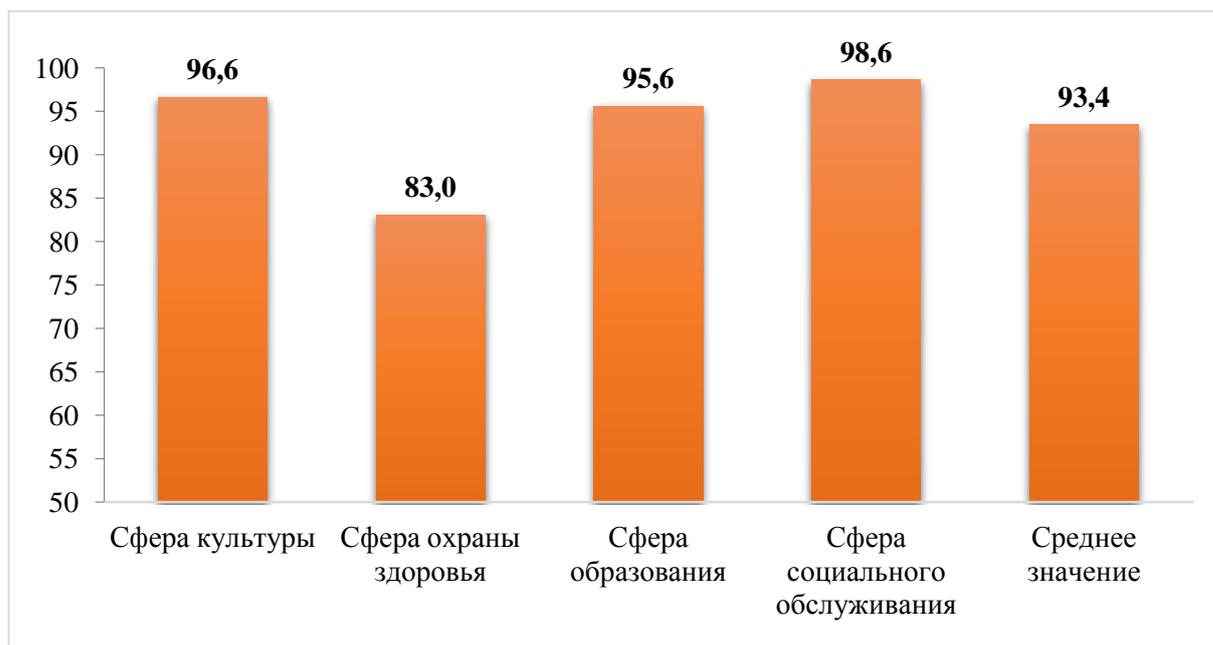


Диаграмма 12. Итоговые значения по показателю «Время ожидания предоставления услуги», балл

Наиболее высокий балл по показателю 2.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг) показывает сфера социального обслуживания. В сфере охраны здоровья балл по данному показателю значительно ниже, чем у других. См. диаграмму 13.

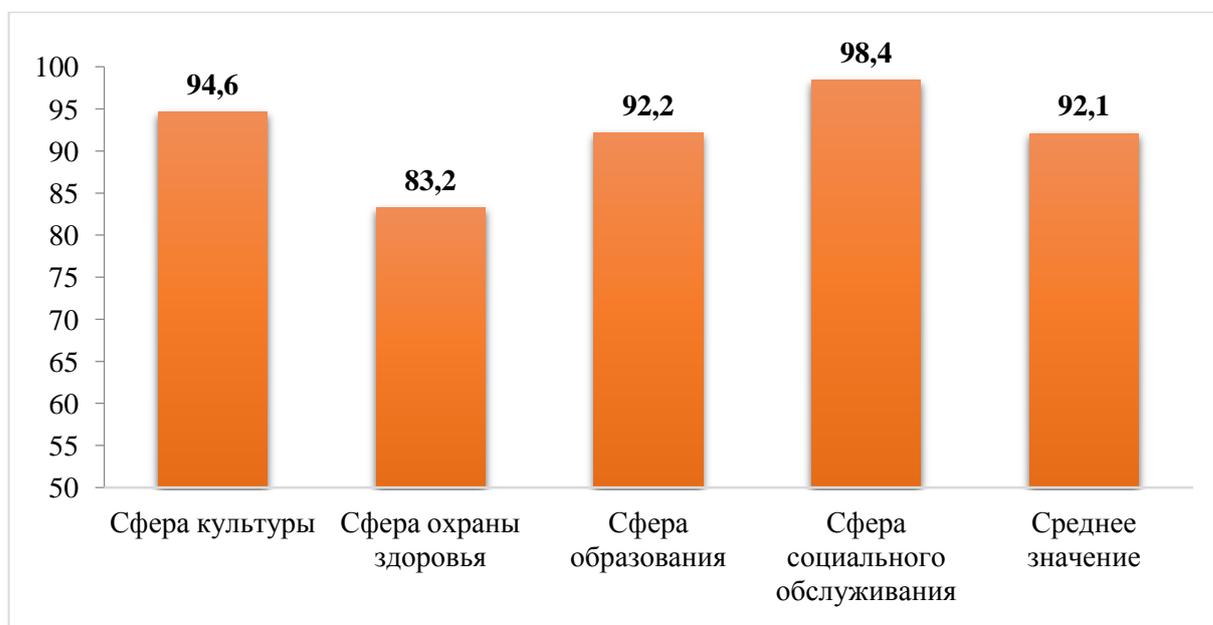


Диаграмма 13. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», балл

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» состоит из 3-х показателей:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

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

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

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

Лучшие значения по показателю 3.1. (оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) отмечаются в сфере социального обслуживания. Худший балл получила сфера образования. См. диаграмму 14.

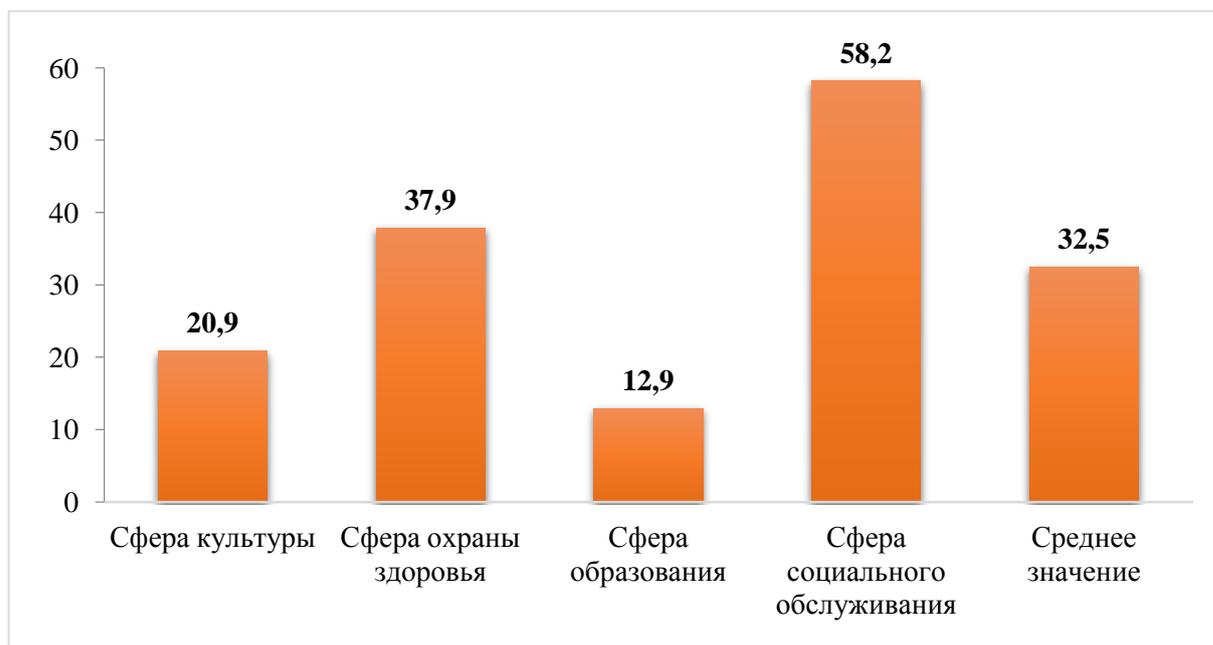


Диаграмма 14. Итоговые значения по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл

Показатель 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) наиболее высок в сфере социального обслуживания и культуры. В сферах охраны здоровья и образования, напротив, данный показатель набирает наименьшее число баллов. См. диаграмму 15.

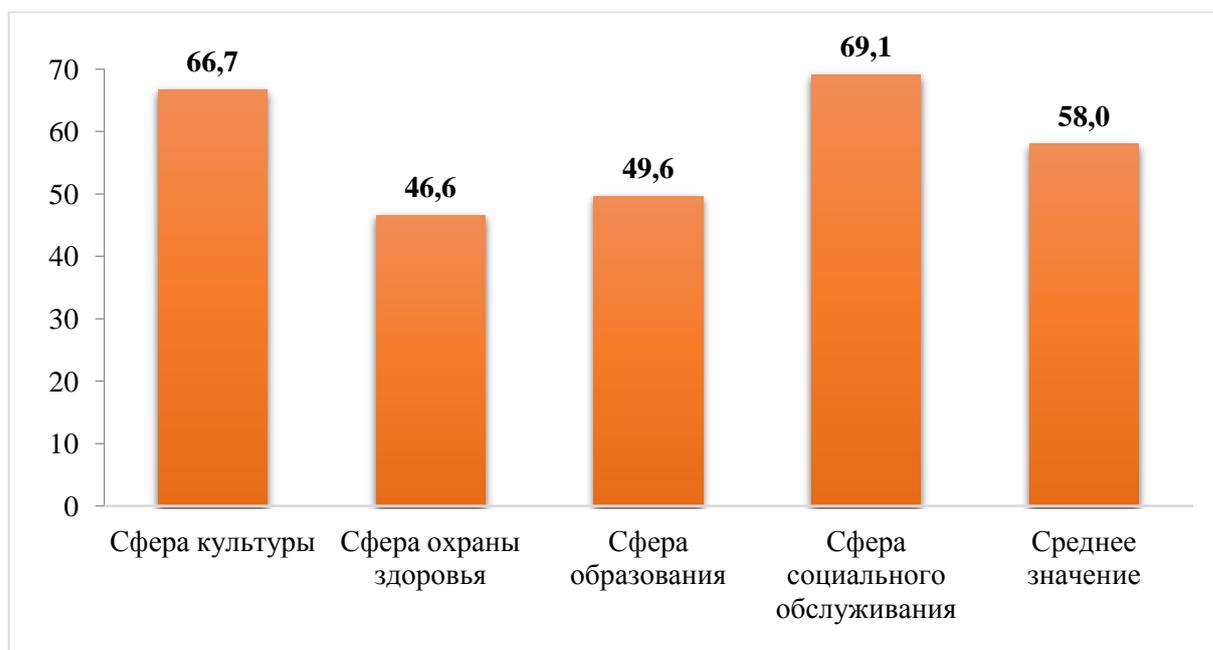


Диаграмма 15. Итоговые значения по показателю «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл

По показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) наиболее высокие баллы отмечаются в сфере социального обслуживания. Ниже других значения по показателю в сфере здравоохранения. См. диаграмму 16.

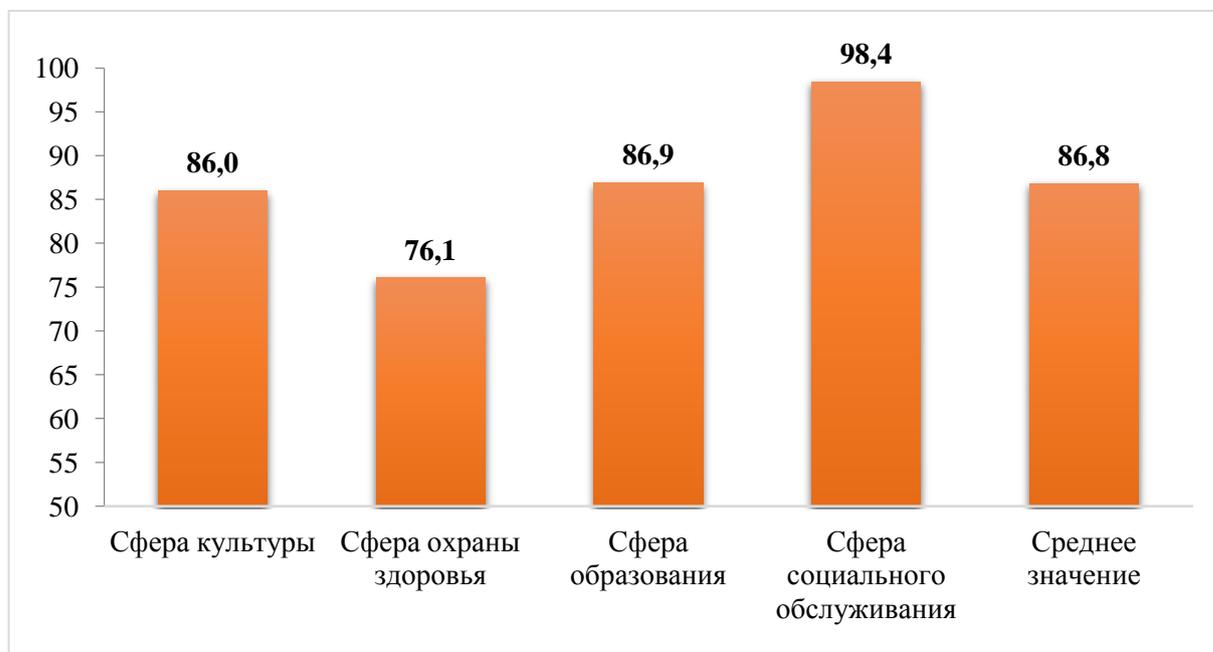


Диаграмма 16. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», балл

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» состоит из 3-х показателей:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации

по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 4.1. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) наивысшие баллы получили сферы культуры и социального обслуживания. Хуже других балл в учреждениях здравоохранения. См. диаграмму 17.

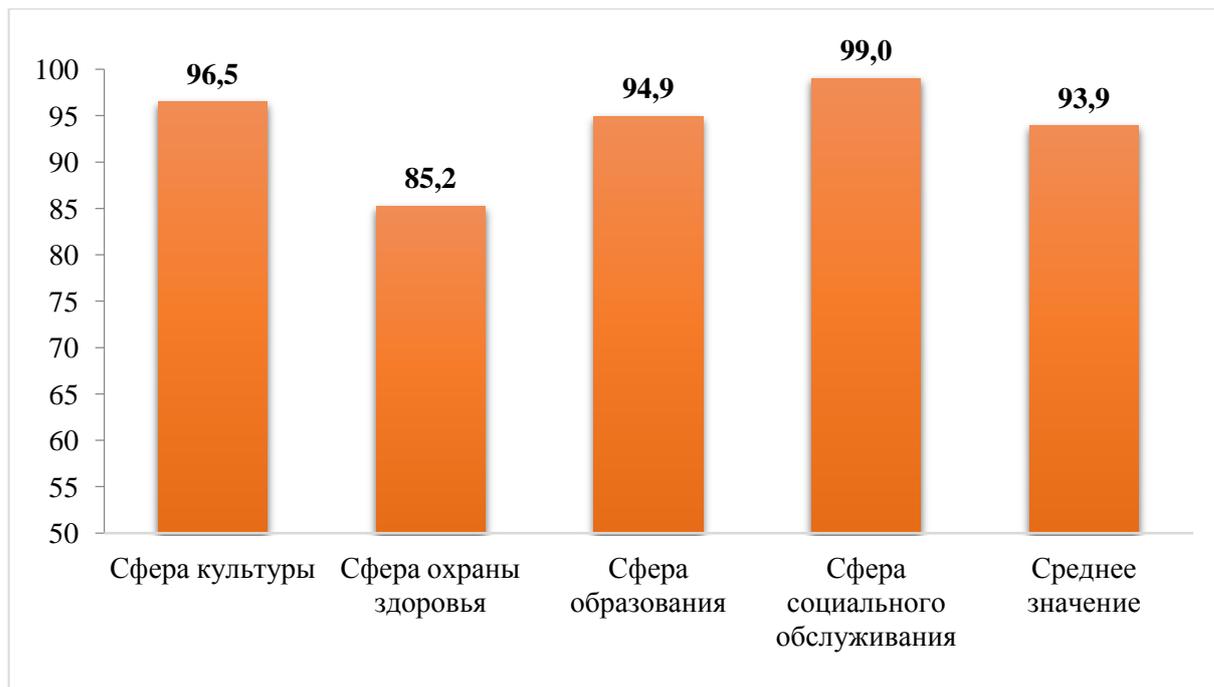


Диаграмма 17. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги», балл

Высокие баллы по показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) получены по всем сферам. Наиболее высокий балл зафиксирован в сферах социального обслуживания и культуры. Ниже других значения в сфере здравоохранения. См. диаграмму 18.

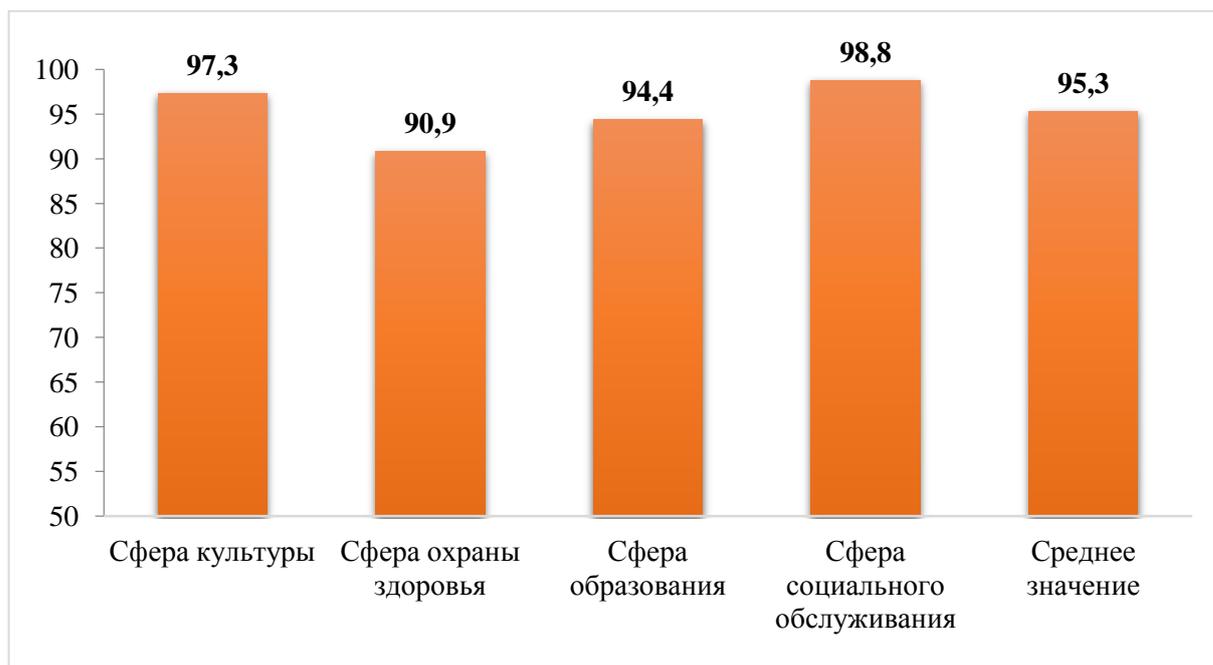


Диаграмма 18. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги», балл

Самые высокие значения показателя 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия) получены в сферах социального обслуживания, культуры и образования. Значение показателя для сферы здравоохранения значительно ниже. См. диаграмму 19.

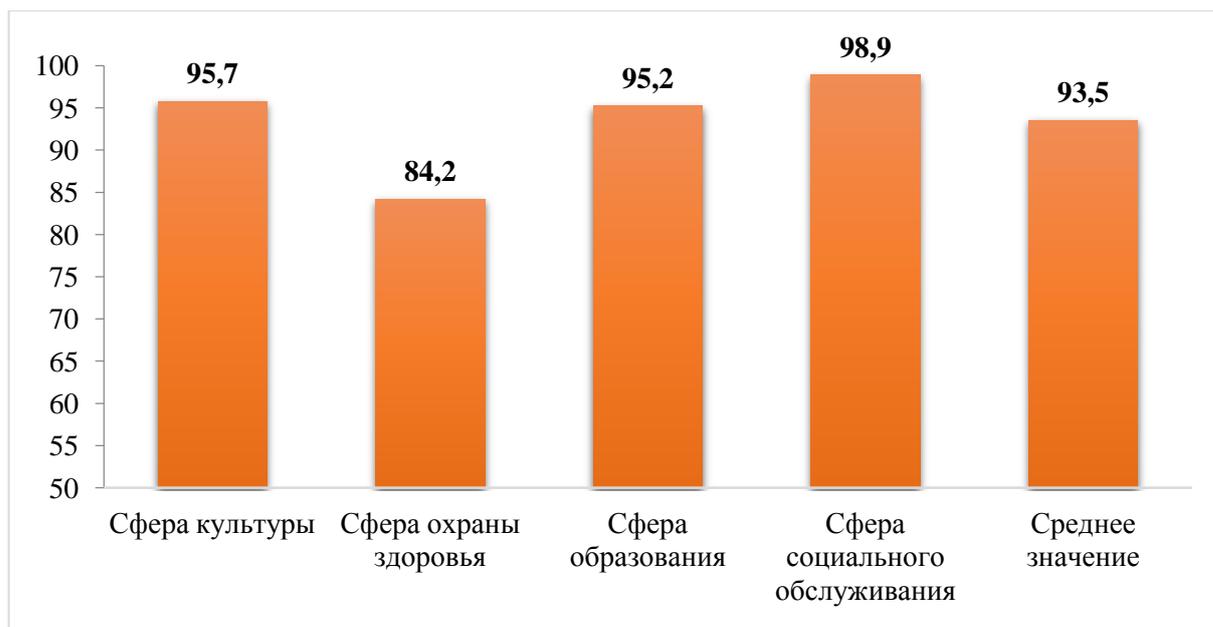


Диаграмма 19. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» состоит из 3-х показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателям 5.1, 5.2, 5.3 отмечается одинаковая тенденция: лучшие баллы фиксируются в сфере социального обслуживания и сфере культуры. Наиболее низкие значения - в сфере охраны здоровья. См. диаграммы 20, 21, 22.

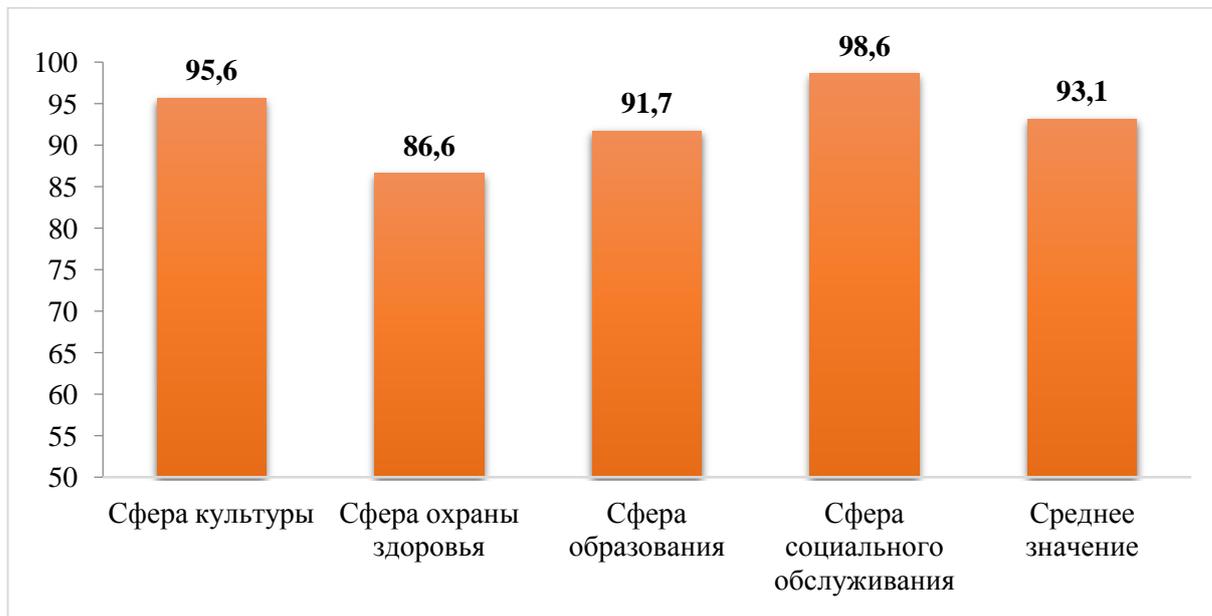


Диаграмма 20. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым», балл

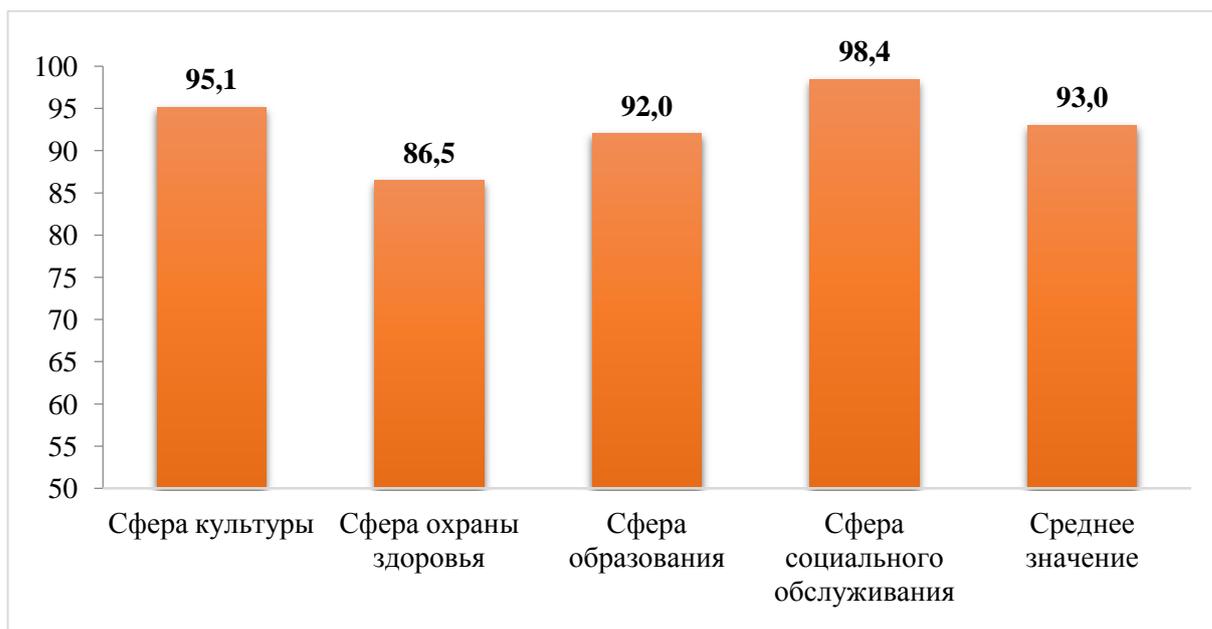


Диаграмма 21. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации», балл

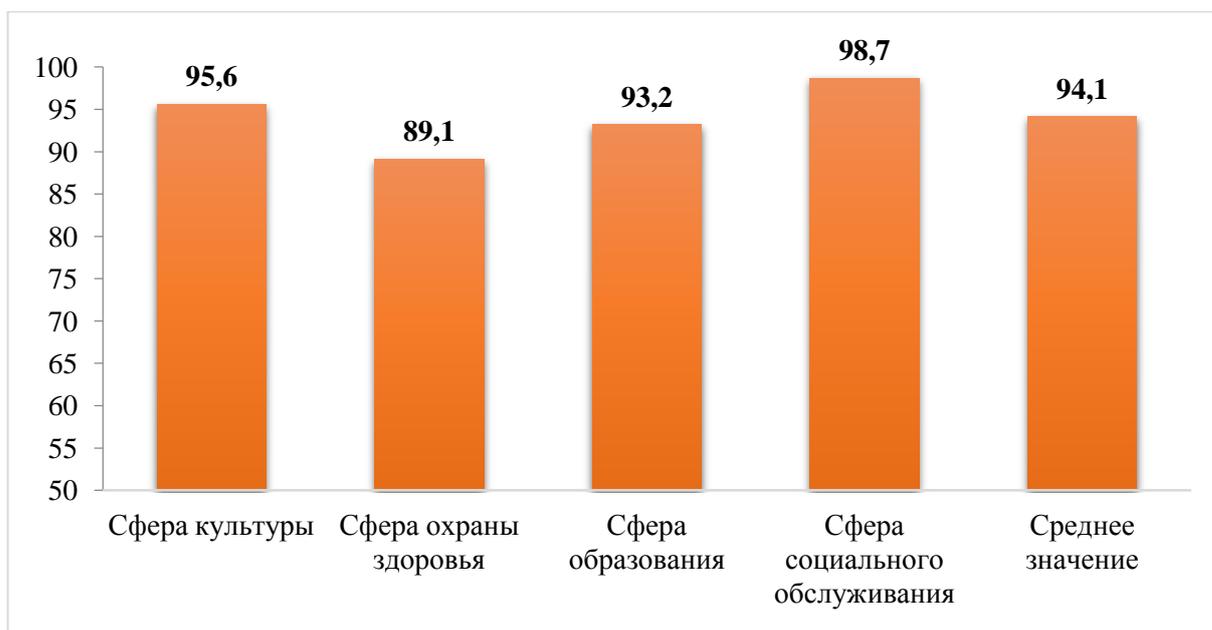


Диаграмма 22. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации», балл

4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам

В ходе НОК были обследованы условия оказания медицинских услуг в 3-х муниципальных образованиях Мурманской области: г. Мурманск (11 организаций), Кандалакшский район (2 организации), Ловозерский район (1 организация). Отметим, что значения, полученные в г. Мурманске, наиболее сильно влияют на средние значения (т.к. в столице региона расположено большинство оцениваемых организаций).

Показатели, полученные по сфере здравоохранения в различных муниципальных образованиях, незначительно отличаются от средних значений. Наибольшие отклонения в неблагоприятную сторону от средних значений зафиксированы по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» в Ловозерском районе (30,5 баллов), в т.ч. по показателям «Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» (0 баллов) и «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (20,0 баллов), а также по показателям «Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг» (60 баллов) и «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию» (61,5 баллов).

Медицинские организации Кандалакшского района получили оценку, превышающую среднее значение по области более чем на 10 баллов, по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» (94,6 баллов), и оценку ниже среднего на 10 баллов по показателю «Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» (30,0 баллов).

Таблица 13. Значения критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам

№	Показатели оценки качества	г. Мурманск	Кандалакшский район	Ловозерский район	Среднее значение
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»		92,0	94,6	85,2	92,0
1.1.	Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	97,2	97,0	94,5	97,2
1.2.	Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	91,0	95,0	60,0	90,0
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-коммуникационной сети "Интернет"	88,9	92,6	97,0	89,6
Критерий 2 "Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги"		87,0	95,4	92,8	88,2
2.1.	Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг	100,0	100,0	100,0	100,0
2.2.	Время ожидания предоставления медицинских услуг	81,7	92,5	87,1	83,0
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	81,0	94,6	93,1	83,2
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»		54,1	46,3	30,5	52,8
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	39,0	30,0	0,0	37,9
3.2.	Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	49,2	30,0	20,0	46,6
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	75,8	84,3	75,0	76,1
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»		89,0	85,5	80,3	87,7
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию	90,8	72,4	61,5	86,2
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг	91,1	94,6	90,3	90,9
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	81,3	93,7	97,7	84,2
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		87,3	94,2	90,2	87,8

№	Показатели оценки качества	г. Мурманск	Кандалакшский район	Ловозерский район	Среднее значение
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи	86,0	93,9	88,7	86,6
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации	85,8	92,7	91,5	86,5
5.3.	Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации	88,8	95,0	90,7	89,1
Показатель оценки качества по медицинской организации		81,9	83,2	75,8	81,7

4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в сфере охраны здоровья

Рассмотрим рейтинги учреждений в разрезе отдельных критериев оценки. Так, наибольшие баллы по **Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** отмечаются в следующих организациях:

1. Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги»,
2. Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша,
3. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер",
4. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер".

Наименьшие баллы по критерию Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер". См. Таблицу 14.

Таблица 14. Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги»	98,1
2	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	98,0
3	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	96,1
4	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	95,8
5	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	93,8
6	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	93,6
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	93,4
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	91,6
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	91,3
10	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	91,3
11	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения	88,8

	"Мурманская городская детская поликлиника № 1"	
12	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	87,3
13	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	85,2
14	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	84,1

Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» включает в себя 3 показателя:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);
- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Все организации получили высокие оценки от 90 до 100 баллов. Максимально возможные значения (100 баллов) по показателю 1.1(соответствие информации о деятельности организации) получили:

Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"

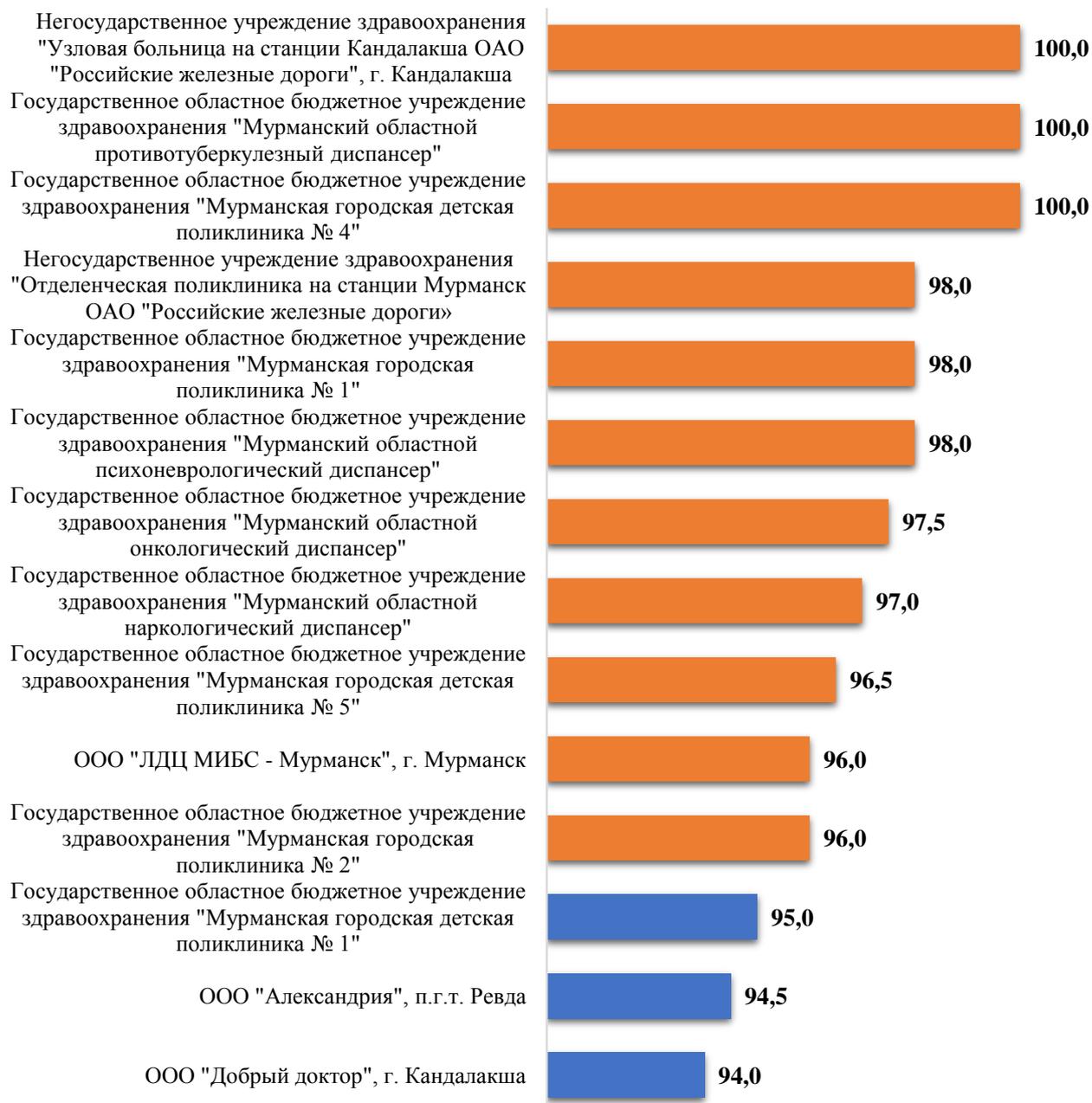


Диаграмма 23. Итоговые баллы по показателю «Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах»

По показателю 1.2. (наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг) 12 организаций получили высокие оценки. Следующие организации получили максимальный балл (100 баллов):

Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"
Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги"

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"

Две организации получили 60 баллов (неудовлетворительная оценка):
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер", ООО "Александрия", п.г.т. Ревда.

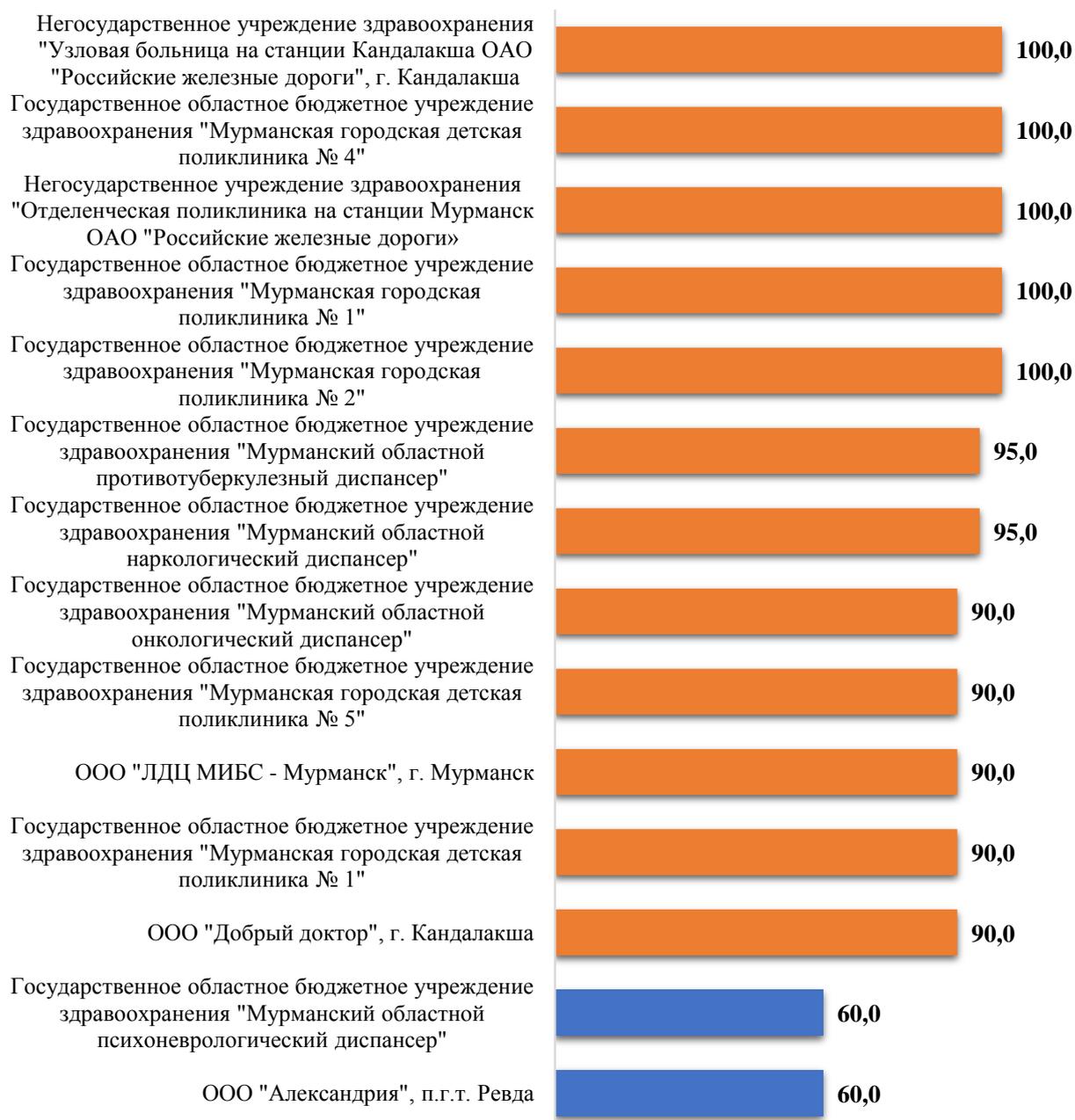


Диаграмма 24. Итоговые баллы по показателю «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»

По показателю 1.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации) 9 организаций получили высокие оценки. 5 организаций получили удовлетворительные оценки.



Диаграмма 25. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»»

По Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» лидерами среди учреждений являются:

1. ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск,
2. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер",
3. ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша,
4. Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша.

Высокие оценки получили 6 организаций, удовлетворительные оценки – 8 организаций.

См. Таблицу 15.

Таблица 15. Рейтинг организаций по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	95,9
2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	95,8
3	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	95,8
4	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	95,0
5	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	94,4
6	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	92,8
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	86,8
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	85,3
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	83,4
10	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	83,1
11	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги»	82,7
12	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	81,3
13	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	81,2
14	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	81,0

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» содержит в себе 3 показателя:

2.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг.

2.2. Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 2.1. (обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг) у всех учреждений получены максимально возможные баллы.

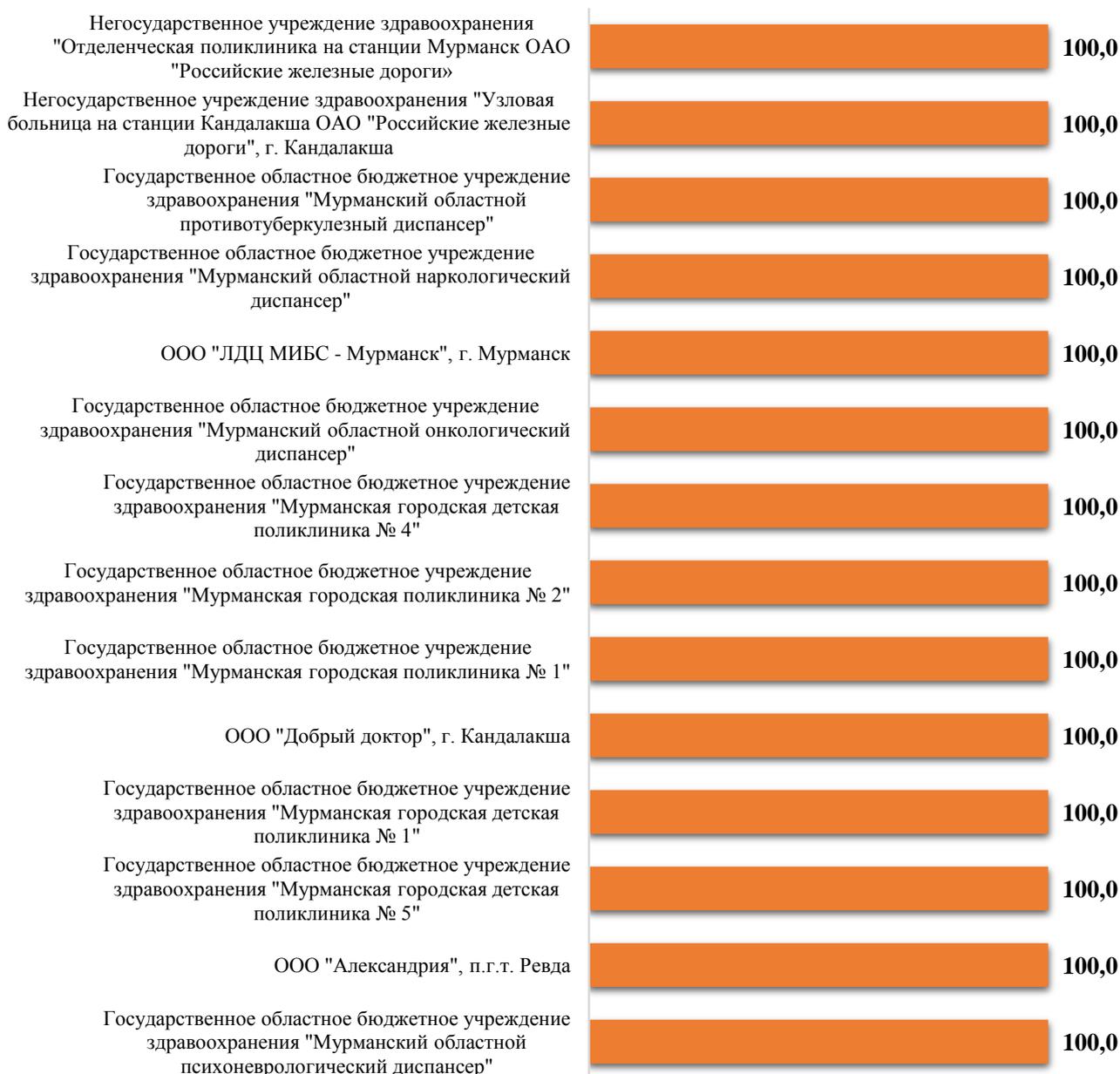


Диаграмма 26. Итоговые баллы по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг»

Высокие баллы по показателю 2.2. (время ожидания предоставления услуги) получили 5 организаций:

Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"
ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск
ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша

Остальные организации получили удовлетворительные оценки.

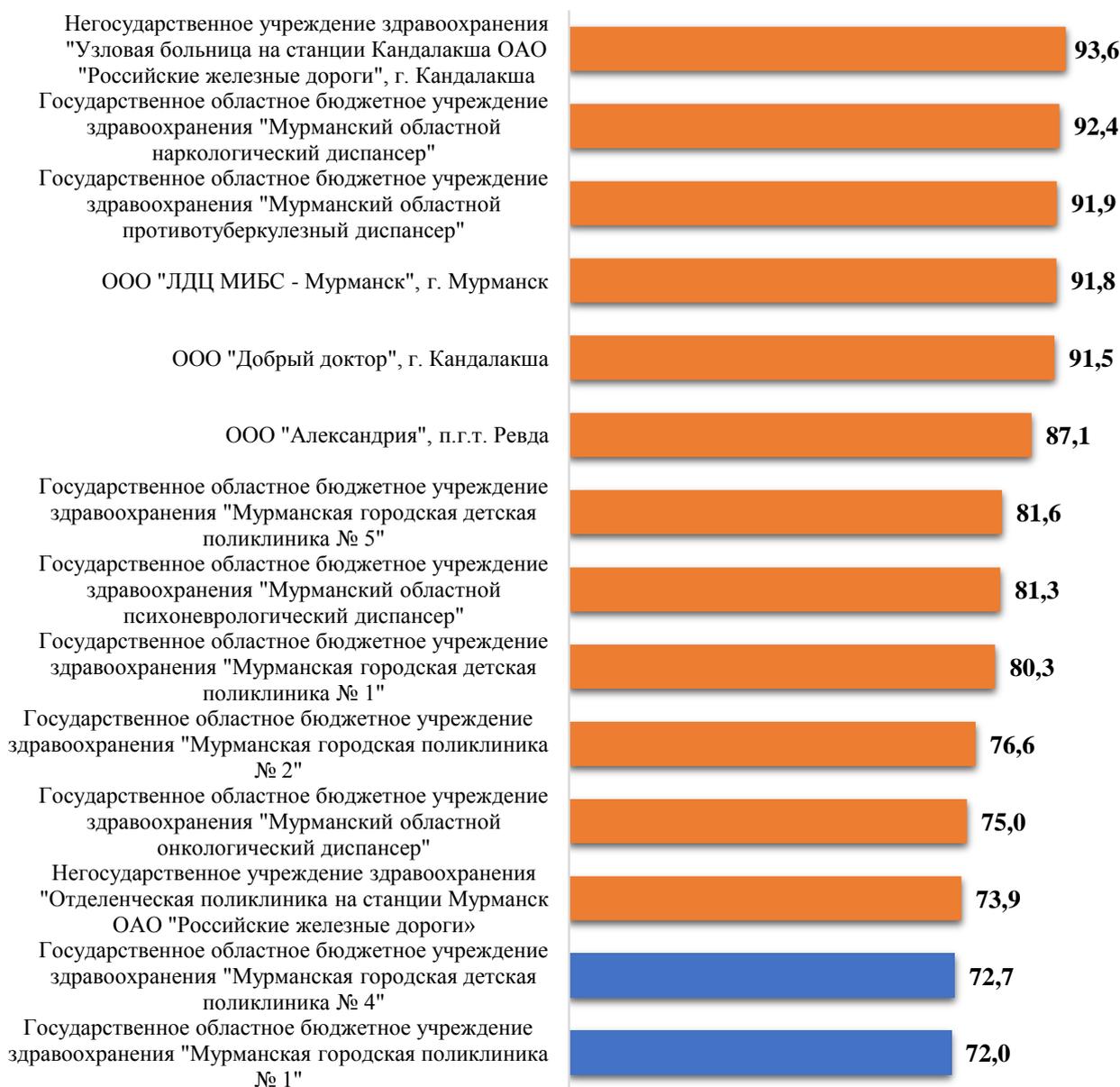


Диаграмма 27. Итоговые баллы по показателю «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком приема социального работника на дом и пр.)»

По показателю 2.3. зафиксировано 6 организаций с высокими баллами:

ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша
ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"
ООО "Александрия", п.г.т. Ревда
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"
Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша

Еще 6 организаций получили удовлетворительные оценки, и 2 организации – неудовлетворительные оценки: Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5", Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1".

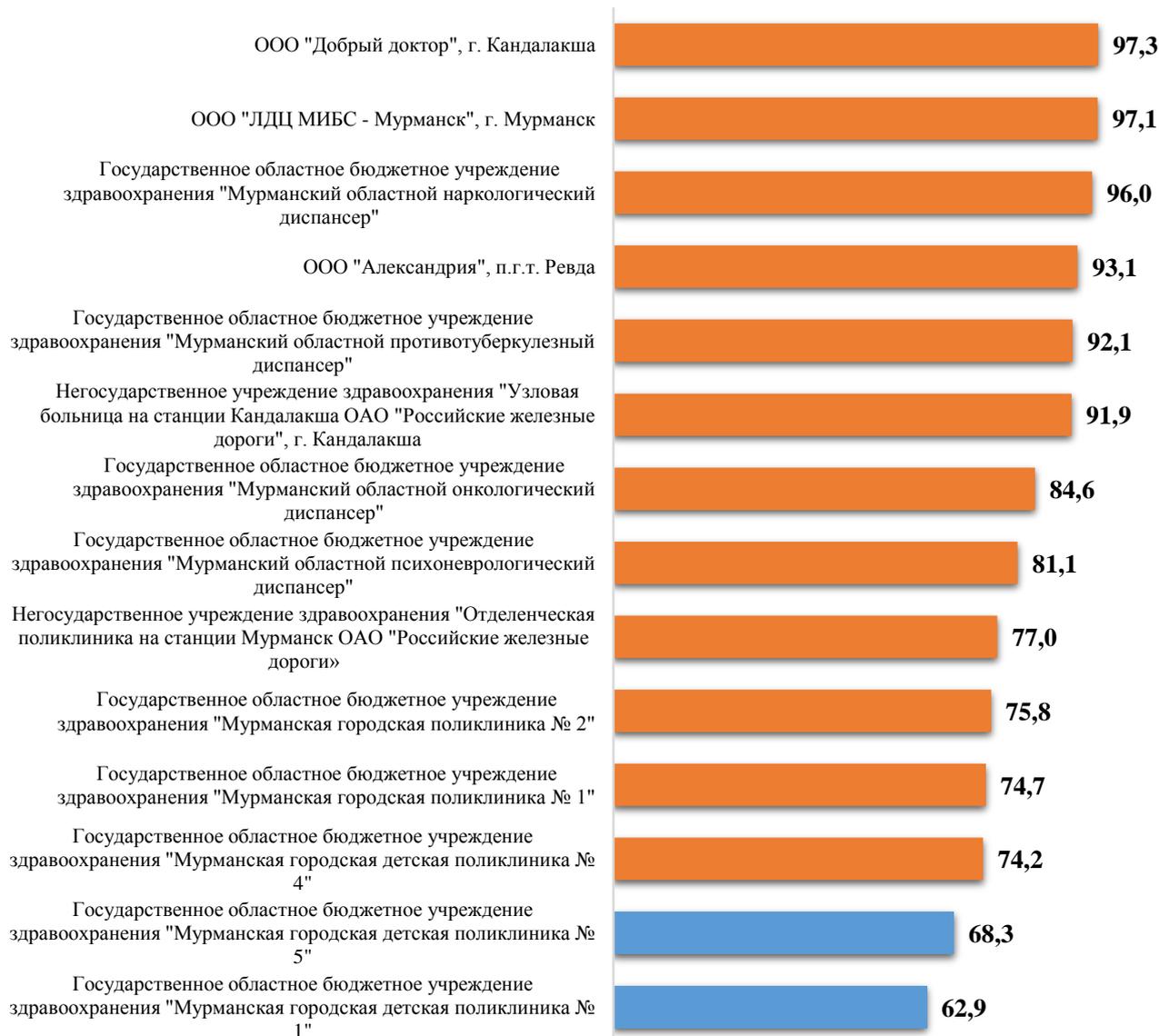


Диаграмма 28. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»

По Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» максимальный балл показывает Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4", получившее удовлетворительную оценку.

Остальные организации оценены по данному параметру неудовлетворительно.

См. Таблицу 16.

Таблица 16. Рейтинг организаций по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	75,7
2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	69,3
3	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги»"	68,8
4	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	68,1
5	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	64,2
6	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	61,8
7	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша"	59,6
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	56,0
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	45,8
10	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	42,7
11	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	38,0
12	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	33,0
13	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	30,5
14	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	26,7

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» включал в себя следующие показатели:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

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

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в организации (учреждения);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

Показатель 3.1. (оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) является одним из самых неоднородных по оценкам в разрезе организаций (от 0 до 100 баллов). Высокую оценку получили 3 организации:

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"
Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"

Остальные организации получили неудовлетворительные оценки, в том числе 5 из них – 0 баллов:

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"
ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск
ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша
ООО "Александрия", п.г.т. Ревда
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"

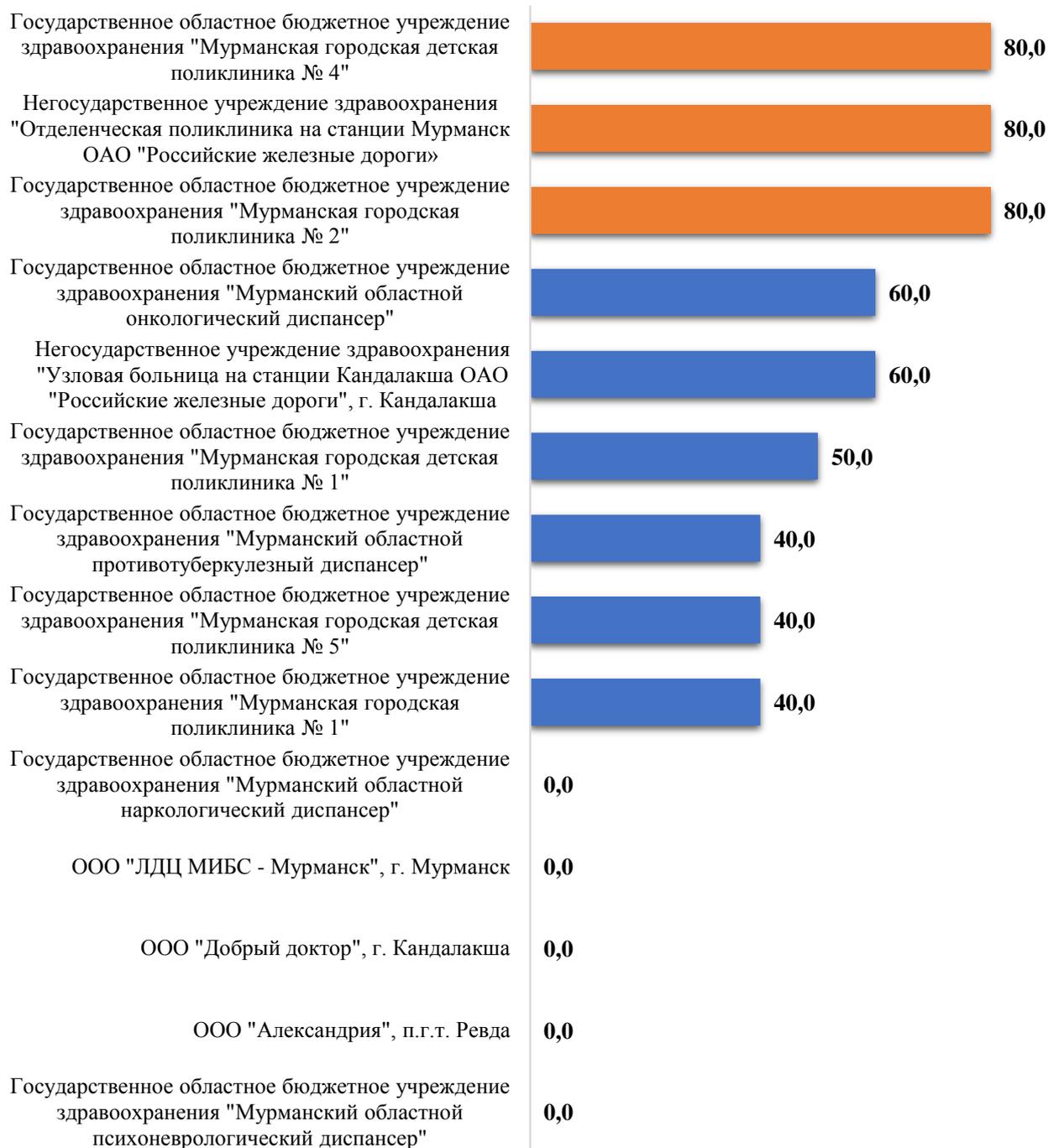


Диаграмма 29. Итоговые баллы по показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»

По показателю 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) 4 учреждения получили высокие оценки:

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной

противотуберкулезный диспансер"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"

Остальные 10 организаций забрали 60 баллов и менее (оценки «неудовлетворительно»).

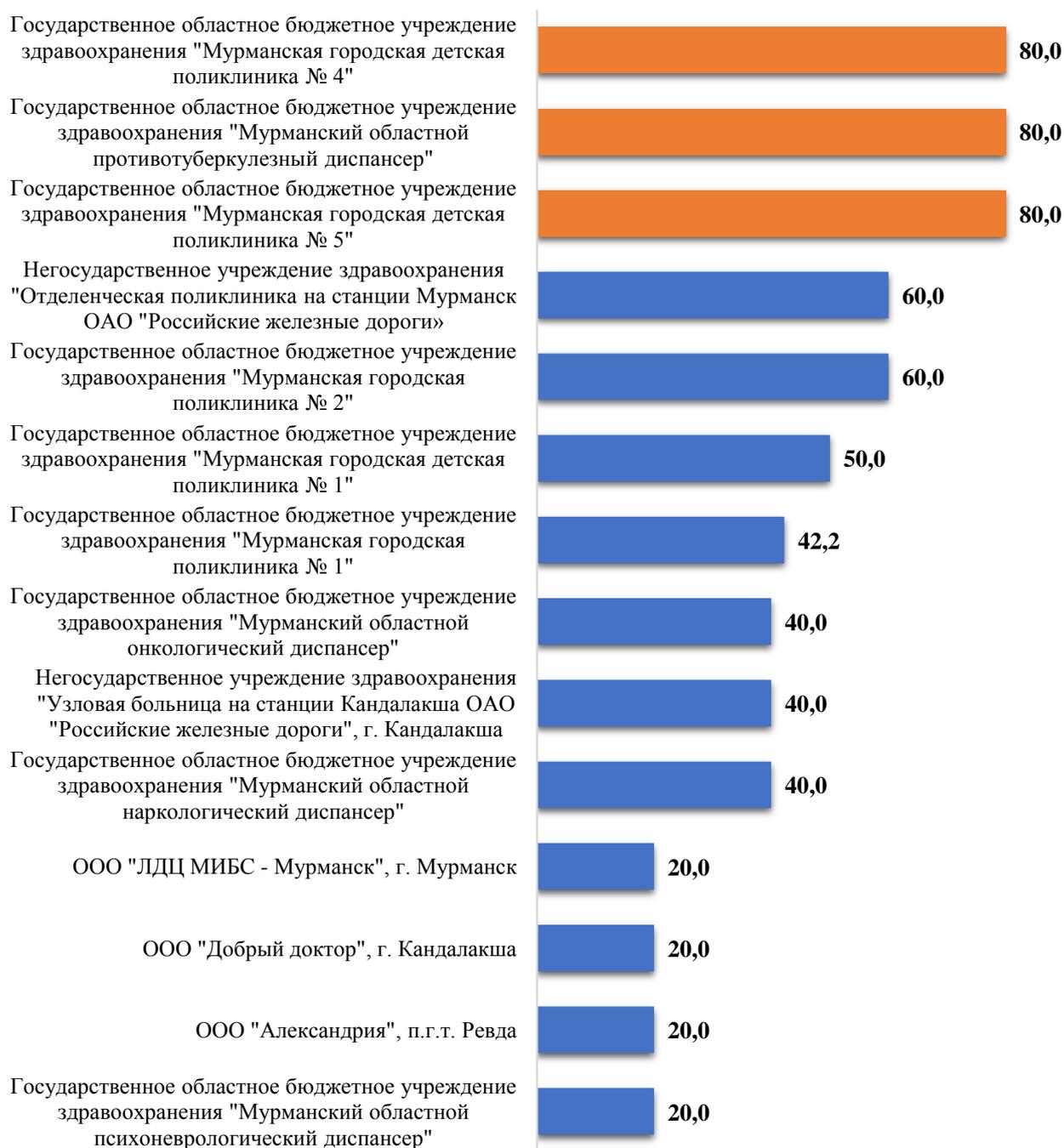


Диаграмма 29. Итоговые баллы по показателю «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

Максимальный балл по показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) получила одна организация - ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск. Еще одна организация получила также высокую оценку (Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер").

Следующие 6 организаций набрали от 70 до 89 баллов (оценка «удовлетворительно»):

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"
Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"
ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша
ООО "Александрия", п.г.т. Ревда
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"

Неудовлетворительные оценки получили

Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги»
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"



Диаграмма 30. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы», в 5 учреждениях оценен высоко (от 90 до 100 баллов). Удовлетворительные оценки получили 9 организаций. Аутсайдером является ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша (76,7 баллов). См. Таблицу 17.

Таблица 17. Рейтинг организаций по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	96,6
2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	96,3
3	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	95,0
4	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	94,3
5	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	91,4
6	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	89,8
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	88,0
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	86,9
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	86,6
10	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	83,6
11	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	82,5
12	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги»	80,3
13	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	80,3
14	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	76,7

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» включал в себя следующие показатели:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с

помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Высокие баллы по показателю 4.1. получили 9 учреждений. Удовлетворительные оценки – 3 организации, и неудовлетворительные оценки – 2 организации:

ООО "Александрия", п.г.т. Ревда
ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша



Диаграмма 31. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги»

Показатель 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) получил высокие баллы в 10 организациях:

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"
ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск
Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша
ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"
Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"
ООО "Александрия", п.г.т. Ревда

Еще 4 организации следуют со значительным отрывом, набрав от 82 до 85 баллов (оценка «удовлетворительно»):

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"



Диаграмма 32. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги»

Высокие баллы по показателю 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия) зафиксированы в 6 учреждениях. 7 организаций получили удовлетворительные оценки, и одна организация (Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги») – неудовлетворительную оценку.

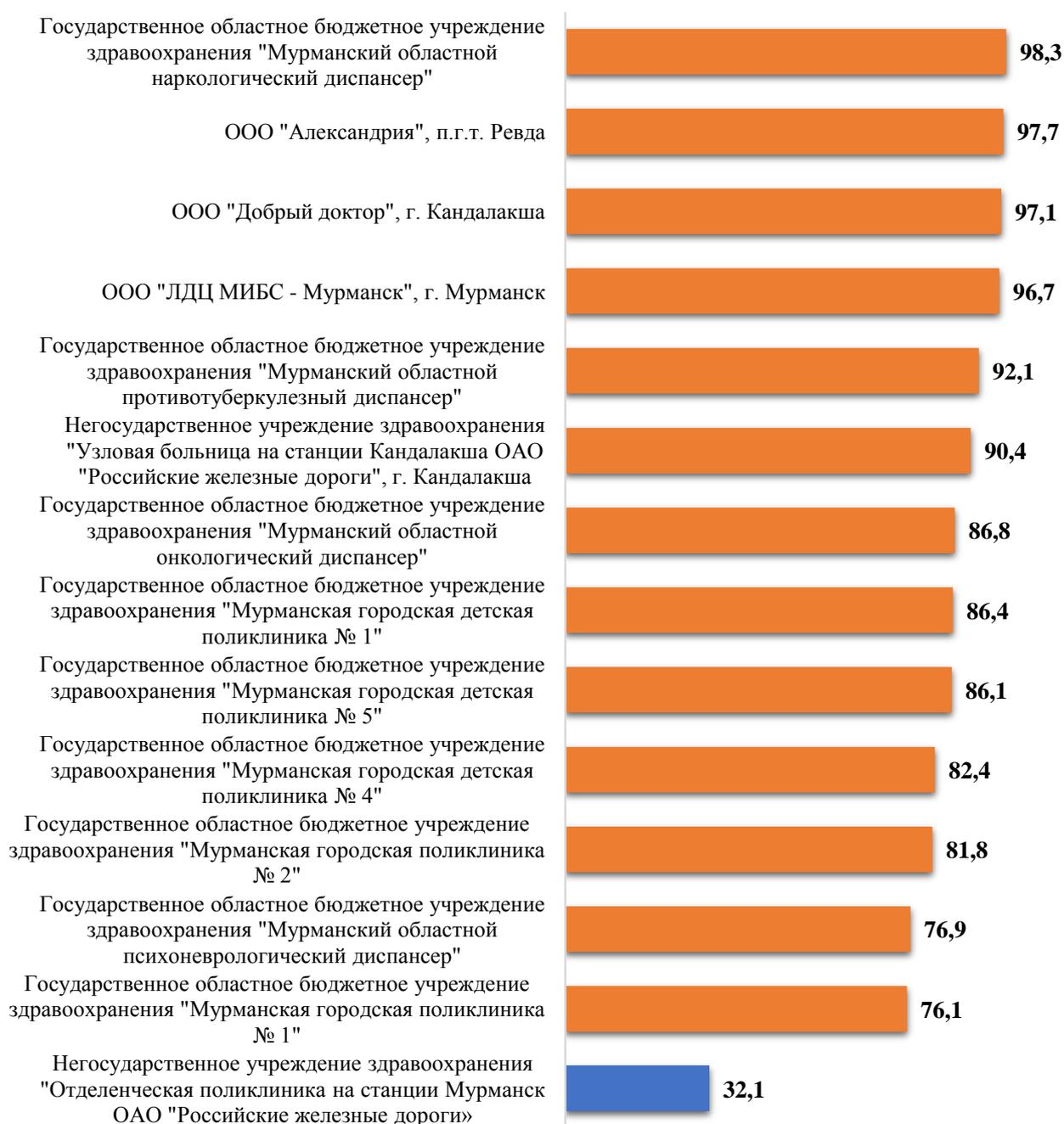


Диаграмма 33. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия»

Высокие баллы по **Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** зафиксированы в 8 организациях, самые высокие из них:

1. ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск,
2. ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша,
3. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер".

Остальным 6 организациям дана удовлетворительная оценка.

См. Таблицу 18.

Таблица 18. Рейтинг организаций по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Рейтинговый №	Учреждение	Балл
1	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	97,0
2	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	95,4
3	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	94,7
4	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	93,0
5	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	93,0
6	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	91,9
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	91,5
8	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	90,2
9	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги»	89,1
10	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	87,7
11	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	77,6
12	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	77,2
13	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	75,7
14	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	75,5

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» состоит из следующих показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Высокие баллы по показателю 5.1. (доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) получили 6 организаций. Остальным 8-ми поставлены удовлетворительные оценки:

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"
ООО "Александрия", п.г.т. Ревда
Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги»
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"

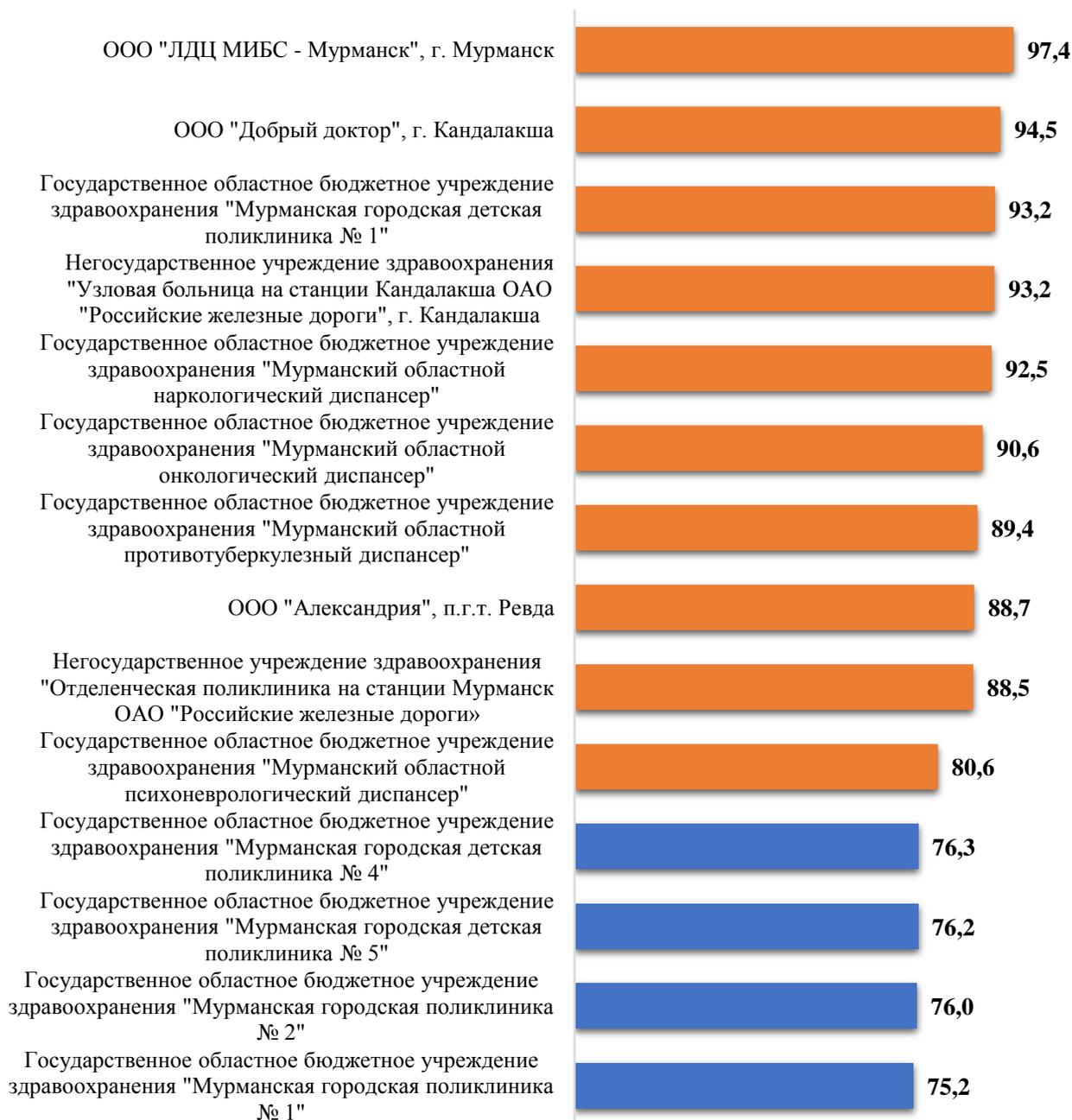


Диаграмма 34. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)»

По показателю 5.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации) у 7-ми учреждений отмечается высокий балл, у 6-ти – удовлетворительная оценка. Одна организация получила неудовлетворительную оценку (Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5").

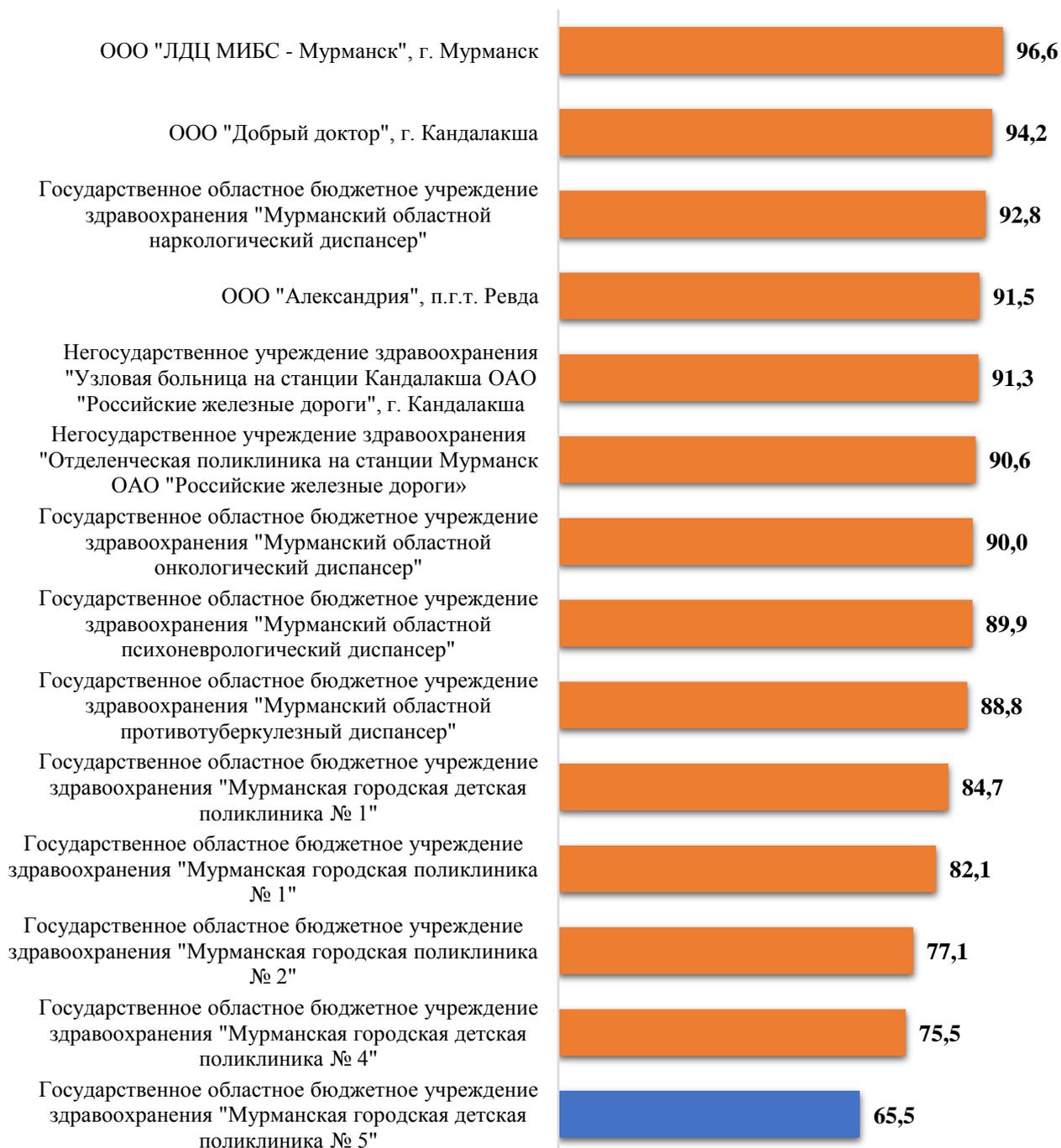


Диаграмма 35. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации»

Последний показатель 5.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) демонстрирует высокие баллы по 9-ти учреждениям. Остальные 5 организаций получили удовлетворительные оценки. Самые низкие оценки зафиксированы у следующих организаций:

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"
Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"

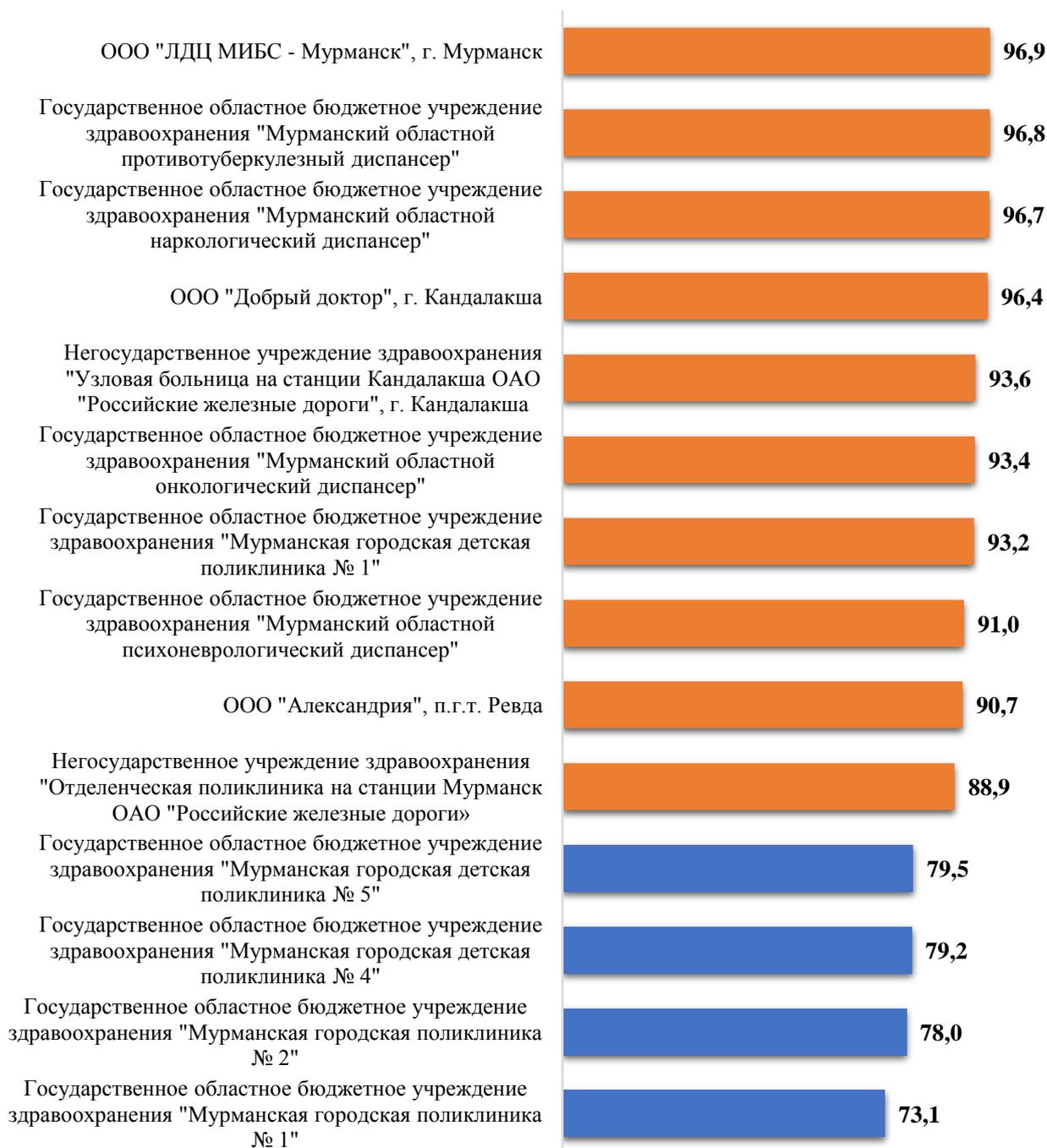


Диаграмма 36. Итоговые баллы по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации»

Таблица 19. Значения критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям

№	Показатели оценки качества	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» Соответствие информации о деятельности МО, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	1.1.	1.2.	1.3.	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» Обеспечение в МО комфортных условий оказания услуг	2.1.	2.2.	2.3.	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» Оборудование территории, прилегающей к МО, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.1.	3.2.	3.3.	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников МО» Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	4.1.	4.2.	4.3.	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать МО для оказания медицинской помощи	5.1.	5.2.	5.3.	Показатель оценки качества по МО
			2.1.	2.2.	2.3.		3.1.	3.2.	3.3.		4.1.	4.2.	4.3.		5.1.	5.2.	5.3.					
1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	93,6	97,5	90,0	93,3	85,3	100,0	75,0	84,6	61,8	60,0	40,0	92,6	89,8	87,1	93,9	86,8	91,9	90,6	90,0	93,4	84,5
2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	96,1	100,0	95,0	94,1	94,4	100,0	91,9	92,1	69,3	40,0	80,0	84,4	95,0	94,3	97,1	92,1	93,0	89,4	88,8	96,8	89,6
3	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	95,8	97,0	95,0	95,4	95,8	100,0	92,4	96,0	42,7	0,0	40,0	88,9	96,3	94,6	97,0	98,3	94,7	92,5	92,8	96,7	85,0
4	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	84,1	98,0	60,0	91,7	86,8	100,0	81,3	81,1	26,7	0,0	20,0	62,5	83,6	79,7	90,7	76,9	87,7	80,6	89,9	91,0	73,8
5	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	91,3	98,0	100,0	79,8	81,2	100,0	72,0	74,7	45,8	40,0	42,2	56,4	82,5	84,3	83,8	76,1	75,5	75,2	82,1	73,1	75,3
6	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	91,6	96,0	100,0	81,9	83,4	100,0	76,6	75,8	68,1	80,0	60,0	67,1	88,0	94,2	84,9	81,8	77,2	76,0	77,1	78,0	81,7
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	88,8	95,0	90,0	83,1	81,0	100,0	80,3	62,9	56,0	50,0	50,0	70,0	91,4	91,9	93,4	86,4	91,5	93,2	84,7	93,2	81,7
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	93,4	100,0	100,0	83,6	81,3	100,0	72,7	74,2	75,7	80,0	80,0	65,5	86,6	93,3	82,1	82,4	77,6	76,3	75,5	79,2	82,9
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	87,3	96,5	90,0	78,4	83,1	100,0	81,6	68,3	64,2	40,0	80,0	67,3	86,9	91,9	82,5	86,1	75,7	76,2	65,5	79,5	79,5
10	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО	98,1	98,0	100,0	96,9	82,7	100,0	73,9	77,0	68,8	80,0	60,0	69,2	80,3	93,1	91,6	32,1	89,1	88,5	90,6	88,9	83,8

№	Показатели оценки качества	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» Соответствие информации о деятельности МО, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	1.1.	1.2.	1.3.	Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления медицинской услуги» Обеспечение в МО комфортных условий оказания услуг	2.1.	2.2.	2.3.	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» Оборудование территории, прилегающей к МО, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	3.1.	3.2.	3.3.	Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников МО» Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников МО, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	4.1.	4.2.	4.3.	Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать МО для оказания медицинской помощи	5.1.	5.2.	5.3.	Показатель оценки качества по МО		
																							Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности МО, размещенной на информационных стендах в помещениях МО и на официальном сайте МО в информационно-коммуникационной сети "Интернет"	Время ожидания предоставления медицинских услуг
	"Российские железные дороги»																							
11	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	98,0	100,0	100,0	95,1	95,0	100,0	93,6	91,9	59,6	60,0	40,0	85,2	94,3	95,8	94,9	90,4	93,0	93,2	91,3	93,6			88,0
12	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	85,2	94,5	60,0	97,0	92,8	100,0	87,1	93,1	30,5	0,0	20,0	75,0	80,3	61,5	90,3	97,7	90,2	88,7	91,5	90,7			75,8
13	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	93,8	96,0	90,0	95,0	95,9	100,0	91,8	97,1	38,0	0,0	20,0	100,0	96,6	97,4	95,7	96,7	97,0	97,4	96,6	96,9			84,2
14	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	91,3	94,0	90,0	90,1	95,8	100,0	91,5	97,3	33,0	0,0	20,0	83,3	76,7	49,0	94,2	97,1	95,4	94,5	94,2	96,4			78,4
	Среднее значение по всем организациям	92,0	97,2	90,0	89,7	88,2	100,0	83,0	83,3	52,9	37,9	46,6	76,2	87,7	86,3	90,9	84,3	87,8	86,6	86,5	89,1			81,7

Приложение 1. Перечень организаций в сфере здравоохранения, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2019 году и объем выборки по каждой из них

Организации в сфере здравоохранения						
№ п/п	Полное наименование медицинской организации	Фактический адрес медицинской организации	Форма оказания услуг	Количество анкет		
				заполненных на бумажном носителе в организации	заполненных онлайн	Всего
1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	г. Мурманск, ул. Павлова, д.6 корп. 2		60	540	600
			Амбулаторные	30	270	300
			Стационарные	30	270	300
2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д.39		60	540	600
2.1.	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д.39	Амбулаторные	60	440	500
2.2.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МОПД»	183017, г. Мурманск, ул. Лобова, д. 12	Стационарные	0	100	100
3	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	г. Мурманск, ш. Верхне-Ростинское, д. 17А		60	540	600
3.1.	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	г. Мурманск, ш. Верхне-Ростинское, д. 17А	Амбулаторные	30	270	300
3.2.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МОНД»	183031, г. Мурманск, пр. Героев-Североморцев, д. 3/2	Стационарные	30	270	300
4	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	г. Мурманск, ул. Свердлова д. 2/4		60	540	600
4.1.	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	г. Мурманск, ул. Свердлова д. 2/4	Амбулаторные	40	310	350
4.2.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МОПНД»	183031, г. Мурманск, ул. Свердлова, д. 14, корпус 2	Амбулаторные			
4.2.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МОПНД»	183034, г. Мурманск, ул. Лобова, д. 14	Стационарные	20	230	250
5	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	г. Мурманск, пр. Героев Североморцев, д.37	Амбулаторные	70	530	600
5.1.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	183025, г. Мурманск, ул. Карла Маркса, д. 52	Амбулаторные	-	-	
5.2.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	183038, г. Мурманск, ул. Шмидта, д. 41/9	Амбулаторные	-	-	
5.3.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	183031, г. Мурманск, ул. Павлика Морозова, д. 2/11	Амбулаторные	-	-	
5.4.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	183017, г. Мурманск, ул. Лобова, д. 33/2	Амбулаторные	-	-	
5.5.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	183017, г. Мурманск, ул. Лобова, д. 65	Амбулаторные	-	-	
5.6.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	184635, г. Мурманск, Росляково, Североморское шоссе, д. 16а	Амбулаторные	-	-	
5.7.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	183036, г. Мурманск, ул. Кильдинская, д. 17	Амбулаторные	-	-	
5.8.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 1»	183036, г. Мурманск, ул. Маклакова, д. 48	Амбулаторные	-	-	
6	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	г. Мурманск, пр. Кольский, д. 149а	Амбулаторные	65	535	600
6.1.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ "МГП № 2"	183008, г. Мурманск, ул. Морская, д. 9	Амбулаторные	-	-	

Организации в сфере здравоохранения						
№ п/п	Полное наименование медицинской организации	Фактический адрес медицинской организации	Форма оказания услуг	Количество анкет		
				заполненных на бумажном носителе в организации	заполненных онлайн	Всего
6.2.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»	183053, г. Мурманск, ул. Крупской, д. 40а	Амбулаторные	-	-	
6.3.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»	183010, г. Мурманск, ул. Полярной Дивизии, д. 3	Амбулаторные	-	-	
6.4.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГП № 2»	183005, г. Мурманск, Абрам-Мыс, ул. Лесная, д. 12	Амбулаторные	-	-	
7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	г. Мурманск, ул. Полярные Зори, д. 36	Амбулаторные	60	540	600
7.1.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГДП № 1»	183038, Мурманская обл., г. Мурманск, ул. Папанина, д. 1	Амбулаторные	-	-	
8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	г. Мурманск, ул. Бочкова, д. 1	Амбулаторные	60	540	600
9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	г. Мурманск, ул. Инженерная, д. 1а	Амбулаторные	60	540	600
9.1.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГДП № 5»	184635, Мурманская обл., г. Мурманск, р-н Росляково, Североморское шоссе, д.8	Амбулаторные	-	-	
9.2.	обособленное подразделение (филиал) ГОБУЗ «МГДП № 5»	183017, Мурманская обл., г. Мурманск, ул. Лобова, д.33/2	Амбулаторные	-	-	
10	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги"	г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д.4	Амбулаторные	60	540	600
11	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги", г. Кандалакша	Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Набережная, д.165	Амбулаторные	60	540	600
12	ООО "Александрия", п.г.т. Ревда	Мурманская обл., Ловозерский р-н, п.г.т. Ревда, ул. Кузина, д. 11, корп.2, оф.7	Амбулаторные	22	206	228
13	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск", г. Мурманск	г. Мурманск, ул. К.Маркса, д. 52	Амбулаторные	35	315	350
14	ООО "Добрый доктор", г. Кандалакша	Мурманская обл., г. Кандалакша, ул. Комсомольская, д. 22 а	Амбулаторные	25	227	252
Всего:				757	6673	7430

Приложение 2. Проект методических документов для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья

Проект карточек анализа сайтов организаций в сфере охраны здоровья

Карточка анализа официального интернет-сайта организации в сфере охраны здоровья

(для организаций, оказывающих медицинские услуги в амбулаторной и стационарной форме)

Наименование сайта:

Наименование медицинской организации	
Дата анализа	
Населенный пункт	Адрес учреждения

1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2.1):

Перечень информации	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
I. Общая информация о медицинской организации	
1. Полное наименование	
2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)	
3. Почтовый адрес	
4. Дата государственной регистрации	
5. Сведения об учредителе (учредителях)	
6. Структура	
7. Органы управления	
8. Вакантные должности	
9. Режим работы	
10. График работы	
11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг	
12. Контактные телефоны	
13. Номера телефонов справочных служб	
14. Адреса электронной почты	
15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:	
15.1. Телефона	
15.2. Адреса электронной почты	
16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	
16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	
17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	
17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по	

надзору в сфере здравоохранения	
18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	
18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	
19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию	
20. Отзывы потребителей услуг	
II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации	
21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:	
21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)	
22. О видах медицинской помощи	
23. О правах граждан в сфере охраны здоровья	
24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	
25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения	
26. 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	
27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций	
28. 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	
29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	
30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	
31. 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	
32. 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	
33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	
34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в	

территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	
35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	
36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	
37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	
38. Правила записи на первичный прием	
39. Правила записи на консультацию	
40. Правила записи на обследование	
41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям	
42. Правила госпитализации	
43. Сроки госпитализации	
44. Правила предоставления платных медицинских услуг	
45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты	
46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)	
47. 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	
47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	
47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	
47.3. График работы	
III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)	
48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	
48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	
48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	
48.3. График работы и часы приема медицинского работника	

2. Оценка по форме предоставления информации на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (п.1.1.2.2):

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	1-10 баллов
1. Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени	
2. Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления	
3. Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме	
4. Обеспечивает простоту и понятность восприятия	

3. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1):

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
1. Форма для подачи электронного обращения	
2. Раздел «Часто задаваемые вопросы»	
3. Анкета для опроса граждан	
4. Возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением (для организаций, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях)	
5. Возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации (для организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях)	
6. Наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	

Проект карточек наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья

Карточка наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья

(для организаций, оказывающих медицинские услуги в стационарной форме)

Наименование медицинской организации / филиала / обособленного структурного подразделения организации	
Дата посещения учреждения культуры	
Населенный пункт (адрес учреждения)	

1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.1.1):

Перечень информации	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
I. Общая информация о медицинской организации	
1. Полное наименование	
2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)	
3. Почтовый адрес	
4. Дата государственной регистрации	
5. Сведения об учредителе (учредителях)	
6. Структура	
7. Органы управления	
8. Вакантные должности	
9. Режим работы	
10. График работы	
11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг	
12. Контактные телефоны	
13. Номера телефонов справочных служб	
14. Адреса электронной почты	
15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:	
15.1. Телефона	
15.2. Адреса электронной почты	
16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	
16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья	
17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	
17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения	
18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	

18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека	
19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию	
20. Отзывы потребителей услуг	
II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации	
21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:	
21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)	
22. О видах медицинской помощи	
23. О правах граждан в сфере охраны здоровья	
24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья	
25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения	
26. 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	
27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций	
28. 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	
29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	
30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи	
31. 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	
32. 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	
33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	
34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год	
35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей	

прикрепленное население	
36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	
37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население	
38. Правила записи на первичный прием	
39. Правила записи на консультацию	
40. Правила записи на обследование	
41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям	
42. Правила госпитализации	
43. Сроки госпитализации	
44. Правила предоставления платных медицинских услуг	
45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты	
46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)	
47. 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	
47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	
47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	
47.3. График работы	
III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)	
48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность	
48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)	
48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)	
48.3. График работы и часы приема медицинского работника	

2. Оценка по форме предоставления информации на информационных стендах в помещении медицинской организации (п.1.1.2.2):

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	1-10 баллов
1. Информация доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте	
2. Информация размещена в правильном для чтения формате, на уровне глаз	
3. Информация содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме	
4. Информация обеспечивает простоту и понятность восприятия	

3. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (показатель 3.1):

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
1) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
2) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	
3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	
4) наличие сменных кресел-колясок;	
5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	

4. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель 3.2):

Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Присутствует – 1, Отсутствует - 0
1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	
2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
3) наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации	
4) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	
5) наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	Оценивается в бланке анализа сайта

Проект анкет очного опроса / интернет-опроса для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья

Для проведения опроса о качестве условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения используются формы анкет, утвержденные приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 № 442

Опрос получателей услуг

Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях

1. Вы обратились в медицинскую организацию?

- 1) к врачу-терапевту участковому (*перейти к вопросам 2-3*)
- 2) к врачу-педиатру участковому (*перейти к вопросам 2-3*)
- 3) к врачу общей практики (семейному врачу) (*перейти к вопросам 2-3*)
- 4) к врачу-специалисту (кардиолог, невролог офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) (*перейти к вопросам 2а-3а*)
- 5) иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.) (*перейти к вопросам 2а-3а*).

2. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило? (показатель 2.2.1)

- 1) 24 часа и более
- 2) 12 часов
- 3) 8 часов
- 4) 6 часов
- 5) 3 часа
- 6) менее 1 часа.

3. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?

- 1) да (*перейти к вопросу 3.1*)
- 2) нет (*перейти к вопросу 3.2*).

3.1. Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?

- 1) по телефону медицинской организации (*перейти к вопросу 3.1.1.*)
- 2) по телефону Единого кол-центра (*перейти к вопросу 3.1.1.*)
- 3) при обращении в регистратуру (*перейти к вопросу 3.1.1.*)
- 4) через официальный сайт медицинской организации
- 5) через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru).

3.1.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались? (показатель 4.1.1)

- 1) да
- 2) нет.

3.2. По какой причине?

- 1) не дозвонился
- 2) не было талонов
- 3) не было технической возможности записаться в электронном виде
- 4) другое.

2а. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило? (показатель 2.2.2)

- 1) 14 календарных дней и более
- 2) 13 календарных дней
- 3) 12 календарных дней
- 4) 10 календарных дней
- 5) 7 календарных дней
- 6) менее 7 календарных дней.

3а. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?

- 1) да (*перейти к вопросу 3.1а*)
- 2) нет (*перейти к вопросу 3.2а*).

3.1а. Вы записались на прием к врачу?

- 1) по телефону медицинской организации (*перейти к вопросу 3.1.1а*)
- 2) по телефону Единого кол-центра (*перейти к вопросу 3.1.1а*)
- 3) при обращении в регистратуру (*перейти к вопросу 3.1.1а*)
- 4) лечащим врачом на приеме при посещении (*перейти к вопросу 3.1.1а*)
- 5) через официальный сайт медицинской организации.

3.1.1а. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?(показатель 4.1.1)

- 1) да
- 2) нет.

3.2а. По какой причине?

- 1) не дозвонился
- 2) не было талонов
- 3) не было технической возможности записаться в электронном виде
- 4) другое.

4. Врач принял Вас в установленное по записи время?

- 1) да
- 2) нет.

5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)? (показатель 4.2.1)

- 1) да
- 2) нет.

6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)? (показатель 1.3.1)

- 1) да (*перейти к вопросу 6.1*)
- 2) нет.

6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации? (показатель 1.3.1)

- 1) да
- 2) нет.

7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации? (показатель 1.3.2)

- 1) да (*перейти к вопросу 7.1*)

- 2) нет.

7. 1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации? (показатель 1.3.2)

- 1) да
- 2) нет.

8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации? (показатель 2.3.1)

- 1) да
- 2) нет(*перейти к вопросу 8.1*).

8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

- 1) отсутствие свободных мест ожидания
- 2) наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников
- 3) состояние гардероба
- 4) отсутствие питьевой воды
- 5) отсутствие санитарно-гигиенических помещений
- 6) состояние санитарно-гигиенических помещений
- 7) санитарное состояние помещений
- 8) отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению).

9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- 1) да (*перейти к вопросам 9.1-9.3*)
- 2) нет.

9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете? (показатель 3.3.1)

- 1) I группа
- 2) II группа
- 3) III группа
- 4) ребенок-инвалид.

9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями? (показатель 3.3.1)

- 1) да
- 2) нет (*перейти к вопросу 9.2.1*).

9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует: (показатель 3.3.1)

- 1) выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- 2) пандусы, подъемные платформы
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- 4) сменные кресла-коляски
- 5) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- 6) дублирование информации шрифтом Брайля
- 7) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
- 8) сопровождающие работники
- 9) возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому.

9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации? (показатель 3.3.1)

- 1) да
- 2) нет.

10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования?

- 1) да *(перейти к вопросам 10.1-10.3)*
- 2) нет *(перейти к вопросу 11)*.

10.1. Вам назначались: *(возможен выбор всех трех видов диагностических исследований)*

- 1) лабораторные исследования *(перейти к вопросу 10.1.1-10.1.2)*
- 2) инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, Рентген, УЗИ, др.) *(перейти к вопросу 10.2.1-10.2.2)*
- 3) компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография *(перейти к вопросу 10.3.1-10.3.2)*.

10.1.1. Вы ожидали проведения исследования: (показатель 2.2.1)

- 1) 14 календарных дней и более
- 2) 13 календарных дней
- 3) 12 календарных дней
- 4) 10 календарных дней
- 5) 7 календарных дней
- 6) менее 7 календарных дней.

10.1.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- 1) да
- 2) нет.

10.2.1. Вы ожидали проведения исследования: (показатель 2.2.1)

- 1) 14 календарных дней и более
- 2) 13 календарных дней
- 3) 12 календарных дней
- 4) 10 календарных дней
- 5) 7 календарных дней
- 6) менее 7 календарных дней.

10.2.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- 1) да
- 2) нет.

10.3.1. Вы ожидали проведения исследования: (показатель 2.2.1)

- 1) 30 календарных дней и более
- 2) 29 календарных дней
- 3) 28 календарных дней
- 4) 27 календарных дней
- 5) 15 календарных дней
- 6) менее 15 календарных дней.

10.3.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?

- 1) да
- 2) нет.

11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи? (показатель 5.1.1)

- 1) да
- 2) нет.

-
- 12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно- гигиенических помещений и др.)? (показатель 5.2.1)**
- 1) да
 - 2) нет.
- 13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации? (показатель 5.3.1)**
- 1) да
 - 2) нет.
- 14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?**
- 1) нет
 - 2) да (*перейти к вопросу 14.1.*).
- 14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали? (показатель 4.3.1)**
- 1) да
 - 2) нет.

Мы благодарим Вас за участие!

Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите:

Опрос получателей услуг
Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями
в стационарных условиях

1. Госпитализация была⁴:

- 1) экстренная *(перейти к вопросу 4)*
- 2) плановая *(перейти к вопросам 1.1 -1.3).*

1.1. Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию:(показатель 2.2.2)

- 1) 30 календарных дней и более
- 2) 29 календарных дней
- 3) 28 календарных дней
- 4) 27 календарных дней
- 5) 15 календарных дней
- 6) менее 15 календарных дней.

1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?

- 1) да
- 2) нет.

1.3. Вам сообщили о дате госпитализации

- 1) по телефону
- 2) при обращении в медицинскую организацию
- 3) электронным уведомлением.

2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении? (показатель 2.3.1)

- 1) да
- 2) нет *(перейти к вопросам 2.1).*

2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

- 1) отсутствие свободных мест ожидания
- 2) состояние гардероба
- 3) состояние санитарно-гигиенических помещений
- 4) отсутствие питьевой воды
- 5) санитарное состояние помещений.

3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении? (показатель 4.1.1)

- 1) да
- 2) нет.

4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?

- 1) да *(перейти к вопросам 4.1 -4.3)*
- 2) нет.

4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете? (показатель 3.3.1)

- 1) I группа
- 2) II группа
- 3) III группа

⁴Вопрос не относится к специализированным больницам психиатрическим, в том числе детским, и санаторно-курортным организациям

- 4) ребенок-инвалид.

4.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями? (показатель 3.3.1)

- 1) да *(перейти к вопросу 4.3)*
- 2) нет *(перейти к вопросу 4.2.1)*.

4.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:

- 1) выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- 2) пандусы, подъемные платформы
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- 4) сменные кресла-коляски
- 5) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- 6) дублирование информации шрифтом Брайля
- 7) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
- 8) сопровождающие работники.

4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации? (показатель 3.3.1)

- 1) да
- 2) нет.

5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?

- 1) да *(перейти к вопросу 5.1)*
- 2) нет.

5.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации? (показатель 1.3.1)

- 1) да
- 2) нет.

6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?

- 1) да *(перейти к вопросу 6.1)*
- 2) нет.

6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации? (показатель 1.3.2)

- 1) да
- 2) нет.

7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации? (показатель 2.3.1)

- 1) да
- 2) нет *(перейти к вопросу 7.1)*.

7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?

- 1) питание
- 2) отсутствие питьевой воды
- 3) состояние санитарно-гигиенических помещений
- 4) санитарное состояние помещений

- 5) действия персонала по уходу.
- 8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)? (показатель 4.2.1)**
- 1) да
 - 2) нет.
- 9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи? (показатель 5.1.1)**
- 1) да
 - 2) нет.
- 10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно- гигиенических помещений и др.)? (показатель 5.2.1)**
- 1) да
 - 2) нет.
- 11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации? (показатель 5.3.1)**
- 1) да
 - 2) нет.
- 12. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?**
- 1) нет
 - 2) да *(перейти к вопросу 12.1.)*.
- 12.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?(показатель 4.3.1)**
- 1) да
 - 2) нет.

Мы благодарим Вас за участие!

Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите свои предложения: