

ПРОТОКОЛ № 4
заседания Общественного совета по независимой оценке
качества условий оказания услуг медицинскими
организациями при Министерстве здравоохранения
Мурманской области

14.12.2018

г. Мурманск

Председательствующий:

Председатель Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области Кузьмин А.П.

Присутствовали:

Члены Общественного совета: Рафикова Н.Н., Двоглазова М.Ю., Яшин А.Н., Рябышева Л.И.

Повестка дня:

1. О рассмотрении проекта Рекомендаций Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями по итогам независимой оценки за 2018 год.

2. Об определении перечня медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году.

По первому вопросу.

СЛУШАЛИ:

Кузьмина А.П., который представил проект Рекомендаций Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями по итогам независимой оценки за 2018 год.

ВЫСТУПИЛИ:

Рафикова Н.Н., Двоглазова М.Ю., Яшин А.Н., Рябышева Л.И.

ПОСТАНОВИЛИ:

1) Утвердить Рекомендации Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями по итогам независимой оценки за 2018 год (Приложение №1).

2) Направить их в Министерство здравоохранения Мурманской области.

По второму вопросу.

СЛУШАЛИ:

Кузьмина А.П., который представил проект перечня медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году.

ВЫСТУПИЛИ:

Рафикова Н.Н., Двоглазова М.Ю., Яшин А.Н., Рябышева Л.И.

ПОСТАНОВИЛИ:

1) Утвердить Перечень медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 году (Приложение №2).

2) Направить его в Министерство здравоохранения Мурманской области.

Председательствующий:

Председатель Общественного совета



А.П. Кузьмин

РЕКОМЕНДАЦИИ

Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями

Амбулаторная медицинская помощь

1) ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Увеличить количество баллонов с водой, установить кулер с водой;
- 2) Необходимо более просторное помещение;
- 3) Увеличить количество талонов при записи через интернет.

2) ГОАУЗ «Апатитская стоматологическая поликлиника»

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Расширить штат, увеличить количество квалифицированных специалистов;
- 2) Рекомендовано провести ремонт тамбура и первого этажа организации;
- 3) Наладить работу терминала по выдаче номерков

3) ГОБУЗ «Оленегорская центральная городская больница»

Низкие показатели:

- среднее время ожидания предоставления услуги

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Рекомендовано информировать пациентов на какое время вышел из кабинета врач;
- 2) Корректно отображать расписание приема специалистов на сайте медицинского учреждения;
- 3) Улучшить доброжелательность персонала к;
- 4) Рекомендовано увеличить количество медицинского оборудования;
- 5) Увеличить количество медицинского персонала;
- 6) Рекомендовано решить проблему с очередями в детской поликлинике;
- 7) Наладить работу call-центра;
- 8) Рекомендовано провести ремонт и обновить мебель;
- 9) Рекомендовано, чтобы прием терапевтов по записи велся отдельно от приема без записи.

4) ГОАУЗ «Мончегорская стоматологическая поликлиника»

Низкие показатели:

- среднее время ожидания предоставления услуги

- наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Расширить проходы в коридоре;
- 2) Привлекать молодых специалистов;
- 3) Установить кофейный автомат;
- 4) Оборудовать отдельное помещение для ожидания детей;
- 5) Рекомендовано вежливее и внимательнее относиться к пациентам;
- 6) Улучшить работу гардероба (принимать головные уборы);
- 7) Рекомендовано, чтобы врач сам назначал дальнейший прием, а не через регистратуру.

5) ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника»

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Улучшить работу регистратуры;
- 2) Увеличить количество талонов;
- 3) Предоставить возможность записаться на прием до 8:00 и после 20:00;
- 4) Сделать телефон многоканальным;
- 5) Рекомендовано при получении первичного талона выдавать талоны на повторный визит;
- 6) Регулярно внедрять еще более современные методы лечения;
- 7) Построить отдельно стоящее здание детской стоматологии;
- 8) Решить проблему с выдачей талонов по времени, чтобы выделялось достаточное количество времени на пациента, и не было очередей;
- 9) Расширить штат врачей терапевтов и ОВП;
- 10) Рекомендовано вернуть запись на приемы через регистратуры поликлиник;
- 11) Ввести должность постоянного консультанта возле аппаратов по записи пациентов к врачам;
- 12) Доступность посещения гигиенистов 1 раз в полгода, без направления стоматолога-терапевта;
- 13) Открыть филиалы детского стоматологического отделения в Ленинском и Первомайском округах г. Мурманска.

6) ГОАУЗ «Мончегорская центральная районная больница»

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Необходимо оборудовать комнату матери и ребенка;
- 2) Сократить время записи к специалистам (не за 2-3 недели);
- 3) Сделать обследования более доступными;
- 4) При обращении иметь возможность направления на дополнительные обследования для уточнения диагноза;
- 5) Увеличить количество узких специалистов;
- 6) Необходимо повышать квалификацию терапевтов;
- 7) Упростить запись к узкому специалисту;
- 8) Рекомендовано в детской поликлинике улучшить вентиляцию в коридорах;
- 9) Рекомендовано решить проблему с большими очередями в поликлинике;
- 10) Рекомендуются обращать внимание на жалобы пациентов;
- 11) Возобновить работу офиса врача общей практики;
- 12) Оснастить детскую поликлинику офисной техникой и игровыми модулями для детей;
- 13) Сократить срок ожидания направлений на МРТ, УЗИ и другие диагностические исследования;
- 14) Рекомендовано оснастить поликлинику аппаратом для компьютерной диагностики зрения;
- 15) Повысить внимательность и ответственность медицинского персонала;

7) ГОБУЗ «Кандалакшская центральная районная больница»

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Решить проблему очередей в учреждении;
- 2) Увеличить количество квалифицированных специалистов, в том числе узкой направленности;
- 3) Построить новое, просторное здание поликлиники;
- 4) Провести ремонт в учреждении;
- 5) Повысить уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям;
- 6) Рекомендовано в летний период не закрывать ДПО для детей района НИВА-3;
- 7) Сократить время ожидания для получения диагностических исследований;
- 8) Организовать электронную запись на прием ко всем специалистам;
- 9) Снизить ожидание приема участковых врачей, врачей общей практики и узких специалистов;
- 10) Улучшить санитарные условия;
- 11) Обеспечить техническую возможность записи на прием к врачам через сайт госуслуг;
- 12) Ввести электронную очередь;
- 13) Повысить квалификацию действующих специалистов.

8) ООО «Национальный Диагностический Центр – Кандалакша»

Низкие показатели:

- 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».

- 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).

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

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) необходимо создать доступную среду для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- 2) разместить на информационных стендах и на официальном сайте всю необходимую информацию о деятельности организации.

9) ГОБУЗ «Печенгская районная больница»

Низкие показатели:

- среднее время ожидания предоставления услуги

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Увеличить количество квалифицированных специалистов, в том числе узкой направленности;
- 2) Организовать в амбулатории прием к врачу общей практики по записи;
- 3) Улучшить организацию прохождения медицинских осмотров;
- 4) Не предоставлять платные услуги в порядке живой очереди;
- 5) Повысить квалификацию действующих специалистов;
- 6) Обеспечить туалетную комнату средствами гигиены;
- 7) Повысить уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям;
- 8) Отвести время для приема повторных пациентов;
- 9) Заменить железные сидения в учреждении;
- 10) Приобрести кулер с водой для пациентов;
- 11) Решить проблему очередей в учреждении;
- 12) Решить проблему нехватки талонов при электронной записи;
- 13) Улучшить работу участковых;
- 14) Открыть электронную запись на гос. услугах не только по пятницам;
- 15) Организовать прием детского невролога чаще, а не раз в неделю;
- 16) Приобрести все необходимые медикаменты для работы стоматолога;
- 17) Уделять больше внимания;
- 18) Приобрести новое, современное оборудование;
- 19) Уделять особое внимание пациентам с серьезными заболеваниями.

10) ГОБУЗ «Апатитско-Кировская центральная городская больница»

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Рекомендовано увеличить количество узких специалистов;
- 2) Улучшить доброжелательность персонала к пациентам;
- 3) Рассматривать жалобы пациентов, оставленные на сайте учреждения;
- 4) Увеличить количество туалетных комнат во взрослой поликлинике;
- 5) Провести ремонт во взрослых поликлиниках;
- 6) В зимнее время тщательнее следить за состоянием подъезда/подхода к взрослой поликлинике в г. Апатиты, чистить от снега и посыпать песком;
- 7) Рекомендовано оборудовать стоянку для маломобильных групп;
- 8) Решить проблему с кабинетом доврачебного осмотра, наладить его работу;
- 9) Рекомендовано решить проблему с очередями к педиатрам Апатитской детской;
- 10) Наладить работу компьютерной томографии;
- 11) Пересмотреть время, выделенное на прием одного пациента;
- 12) Рекомендовано повышать квалификацию медицинского персонала;
- 13) Повысить качество обслуживания;
- 14) Рекомендуются повысить ответственность медицинских работников за оказание медицинских услуг;
- 15) Рекомендуются приобрести диагностическое оборудование;

- 16) Пополнить материально - техническую базу современным медицинским оборудованием;
- 17) Рекомендовано пересмотреть возрастной ценз докторов;
- 18) Рекомендовано оборудовать входные группы к поликлинике;
- 19) Наладить работу терминала по выдаче номерков;

11) ГОБУЗ «Кольская центральная районная больница»

Низкие показатели:

- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Рекомендовано принимать пациентов в соответствии с временем в талоне;
- 2) Увеличить количество медицинского персонала, в том числе узких специалистов;
- 3) Усилить контроль над отношением персонала к пациентам;
- 4) Рекомендовано сделать прохождение диспансеризации в один день;
- 5) Рекомендовано наладить работу единого номера, для того чтобы пациенты могли дозваниваться до больницы;
- 6) Оборудовать комнату матери и ребенка;
- 7) Рекомендовано решить проблему с очередями в поликлинике;
- 8) Уменьшить сроки ожидания проведения исследований;
- 9) Сделать доступным для пациентов прием к узким специалистам;
- 10) Рекомендовано наладить работу маммографического кабинета.

12) ГОБУЗ «Ловозерская центральная районная больница»

Низкие показатели:

- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Увеличить количество квалифицированных специалистов;
- 2) Оборудовать массажный кабинет;
- 3) Приобрести медицинское оборудование для лечения неврологических заболеваний;
- 4) Увеличить количество профильных специалистов;
- 5) Решить проблему очередей в учреждении;
- 6) Повысить уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям;
- 7) Работать с обращениями / жалобами пациентов;
- 8) Закупить;
- 9) Привлекать молодых специалистов в учреждение;
- 10) Провести ремонт в поликлинике;
- 11) Повышать уровень компетентности у медицинского персонала;
- 12) Оборудовать в учреждении кабинет рентгена и флюорографии;
- 13) Наладить работу регистратуры;
- 14) Упростить регистрацию на сайте поликлиники;
- 15) Принимать пациентов с острой болью без;
- 16) Открыть электронную запись на гос. услугах не только по пятницам, также информировать население по каким дням можно записаться к врачу;
- 17) Чаше отправлять пациентов на полное обследование в Мурманский консультативно-диагностический центр;
- 18) Продлить рабочее время регистратуры;

19) Упростить получение направлений в областную больницу.

13) ООО «СТОМАДЭНТ»

Низкие показатели:

- 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».

- 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).

- наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

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

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) разместить необходимую информацию на стенде (на официальном сайте) в полном объеме;
- 2) создать условия доступности для посещения учреждения гражданами с ограниченными возможностями здоровья.

14) ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск»

Низкие показатели:

- 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).

- обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг: обеспечение лечебно-охранительного режима (лекарственные средства, диагностические исследования, обеспечение питанием); отсутствие очередей; доступность записи на прием к врачу/уведомление о госпитализации (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на сайте Госуслуги.ру, при обращении в медицинскую организацию); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; доступность питьевой воды; санитарные условия.

- своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/ диагностического исследования/ плановой госпитализации
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).
- удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, колл-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы)).
- удовлетворенность получателей услуг навигацией внутри медицинской организации
- удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Рекомендовано увеличить количество специалистов;
- 2) Повышать квалификацию медицинских сотрудников;
- 3) Сделать в поликлинике электронную очередь;
- 4) Сократить бумажную работу у медицинского персонала;
- 5) Рекомендовано создать единую базу данных о пациентах;
- 6) Усилить контроль над отношением персонала к пациентам;
- 7) Рекомендовано решить проблему с очередями в больнице;
- 8) Разделить время приема по записи и общую очередь;
- 9) Увеличить регламентированное время на прием ребенка;
- 10) Рекомендовано увеличить возможности для диагностики;
- 11) Необходимо приобрести бахилы;
- 12) Рекомендовано провести ремонт;
- 13) Сократить нагрузку на персонал;
- 14) Рекомендовано ввести возможность обслуживаться не только по полису ОМС, но и по ДМС;
- 15) Рекомендовано принимать пациентов с острой болью вне очереди, в отдельном кабинете;
- 16) Увеличить количество сотрудников в;
- 17) Необходимо убрать систему получения талонов в регистратуре женской консультации

Стационарная медицинская помощь

1) ГОБУЗ «Оленегорская центральная городская больница»

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Рекомендовано улучшить качество Wi-Fi;
- 2) Увеличить количество платных палат в отделениях;
- 3) Рекомендуются улучшить качество питания в отделениях, обратить внимание на питание детей в детском отделении и инфекционном отделении

2) ГОАУЗ «Мончегорская центральная районная больница»

Низкие показатели:

- наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; выделенных стоянок для автотранспортных

средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Увеличить количество квалифицированного персонала;
- 2) Провести косметический ремонт в больнице;
- 3) Оборудовать буфет на втором этаже;
- 4) Выделить служебный транспорт для транспортировки больных на консультации;
- 5) Рекомендовано внедрять высокотехнологические медицинские услуги;
- 6) Рекомендовано вернуть больнице организационно-правовую форму- Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения;
- 7) Оборудовать кабинет физиотерапии;
- 8) Рекомендовано увеличить количество палат в дневном стационаре, возможность получать все виды лечения в одном месте, наладить работу гардероба;
- 9) Усилить контроль над отношением персонала к пациентам.

3) ГОБУЗ «Печенгская районная больница»

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Увеличить количество квалифицированных специалистов, в том числе узкой направленности;
- 2) Отремонтировать дневное стационарное отделение;
- 3) Обеспечить питанием пациентов в стационарном отделении;
- 4) Повысить уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям;
- 5) Наладить систему отопления в учреждении;
- 6) Рекомендовано соблюдать санитарные нормы в отделении.

4) ГОБУЗ «Апатитско-Кировская центральная городская больница»

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Рекомендовано провести ремонт помещений, самого здания, оснастить современным медицинским оборудованием;
- 2) Рекомендуются улучшить качество питания;
- 3) Повышать квалификацию медицинских сотрудников;
- 4) Усилить контроль над отношением персонала к пациентам;
- 5) Рекомендовано приобрести медицинские препараты;
- 6) Оборудовать буфет в медицинской организации;
- 7) Пересмотреть время посещения больных.

5) ООО «Санаторий «Тамара»

Низкие показатели:

- наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие

альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Оборудовать территорию, прилегающую к организации пандусами для маломобильных граждан;
- 2) Размещать информацию об услугах более подробно;
- 3) Рекомендовано изменить график работы организации, предоставляя возможность получать услуги в вечернее время, выходные и праздничные дни.

6) ООО СГК «Извела»

Низкие показатели:

- наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Провести ремонт в учреждении, заменить мебель;
- 2) Расширить спектр медицинских и косметологических услуг;
- 3) Обеспечить техническую возможность записи на прием через интернет.

7) ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)

Низкие показатели:

- 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).

- 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).

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Увеличить количество лечебных программ.

8) ГОБУЗ «Кольская центральная районная больница»

Низкие показатели:

- своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/ диагностического исследования/ плановой госпитализации

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Рекомендуется увеличить штат врачей по ЛФК и массажистов;

- 2) Рекомендуется сделать ремонт в больнице и обновить мебель;
- 3) Рекомендуется улучшить качество питания;
- 4) Оборудовать больницу кулерами;
- 5) Усилить контроль над отношением персонала к пациентам;
- 6) Рекомендовано закупить лекарственные препараты для;
- 7) Оборудовать коридоры и туалетные комнаты приспособлениями для маломобильных групп населения;
- 8) Рекомендовано обеспечить пациентов кипятком

9) ГОБУЗ «Ловозерская центральная районная больница»

Низкие показатели:

- наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Повысить уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям;
- 2) Увеличить количество квалифицированных специалистов;
- 3) Закупить диагностическое оборудование;
- 4) Наладить систему отопления в учреждении;
- 5) Рекомендовано вернуть лабораторию в учреждение

10) ГОБУЗ «Кандалакшская центральная районная больница»

Низкие показатели:

- своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/ диагностического исследования/ плановой госпитализации

- удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Повысить уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям;
- 2) Приобрести все необходимые лекарственные препараты, чтобы пациенты не покупали их;
- 3) Увеличить количество квалифицированных специалистов, в том числе узкой направленности;
- 4) Проводить химиотерапию для пациентов с онкологическими заболеваниями;
- 5) Обеспечить необходимыми лекарственными препаратами стационарное отделение и скорую помощь;
- 6) Улучшить качество питания в учреждении;
- 7) Провести ремонт в больнице;
- 8) Повышать уровень компетентности у медицинского персонала;
- 9) Расширить штат санитарок и медицинских сестер;
- 10) Чаще проводить МРТ и КТ в городе.

11) ГОБУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск»

Низкие показатели:

- обеспечение в медицинской организации комфортных условий предоставления услуг: обеспечение лечебно-охранительного режима (лекарственные средства, диагностические исследования, обеспечение питанием); отсутствие очередей; доступность записи на прием к врачу/уведомление о госпитализации (по телефону медицинской организации, через колл-центр, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на сайте Госуслуги.ру, при обращении в медицинскую организацию); наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; доступность питьевой воды; санитарные условия.

- готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым
- удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Рекомендовано провести ремонт в больнице, заменить окна;
- 2) Заменить кровати, подушки, матрасы;
- 3) Усилить контроль над отношением персонала к пациентам;
- 4) Рекомендовано оборудовать больницу новым медицинским оборудованием;
- 5) Повышать квалификацию медицинских сотрудников;
- 6) Рекомендовано вовремя производить уборку помещений;
- 7) Улучшить качество питания;
- 8) Увеличить количество специалистов узкопрофильной деятельности;
- 9) Рекомендуются решить проблему с нехваткой медикаментов;
- 10) Решить проблему с очередями на МРТ и КТ;
- 11) Улучшить работу скорой помощи .

12) ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)

Низкие показатели:

- 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».

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Повысить уровень вежливости и доброжелательности у медицинского персонала к посетителям.

13) ООО «Санаторий «Лапландия»

Низкие показатели:

- 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).

- наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях: оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами; выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации

- наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие

альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

- удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) Увеличить количество специалистов – врачей.

ПЕРЕЧЕНЬ

**медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая
оценка качества условий оказания услуг в 2019 году**

1. ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер»,
2. ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер»,
3. ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер»,
4. ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»,
5. ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1»,
6. ГОБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2»,
7. ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1»,
8. ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4»,
9. ГОБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5»,
10. НУЗ «Отделенческая поликлиника на ст Мурманск ОАО «РЖД», г. Мурманск
11. НУЗ «Узловая больница на ст. Кандалакша ОАО «РЖД», г. Кандалакша
12. ООО «Александрия», п.г.т. Ревда
13. ООО «ЛДЦ МИБС – Мурманск»
14. ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша