

## **ПРОТОКОЛ № 1**

### **заседания Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области**

**31.01.2020**

**г. Мурманск**

#### **Председательствующий:**

Председатель Общественного совета А.П. Кузьмин

#### **Присутствовали:**

Члены Общественного совета: М.Ю. Двоеглазова,  
Рафикова Н.Н., В.В. Пильневич

#### **Приглашены:**

Сотрудники Министерства здравоохранения:  
начальник отдела правовой работы Коноплев И.В.,  
начальник отдела административной работы и  
лицензирования в сфере здравоохранения Суркова  
Н.В., специалист этого же отдела Землянкина С.А.

#### **Повестка дня:**

1. О подведении итогов проведения независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Мурманской области в 2019 году, утверждении рейтингов организаций и предоставлении рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

2. Разное.

**По первому вопросу.**

**СЛУШАЛИ:**

Кузьмина А.П., который представил рейтинги медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2019 года, а так же рекомендации Общественного совета НОК по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

**ВЫСТУПИЛИ:** Двоеглазова М.Ю., Пильневич В.В., Рафикова Н.Н.

**ПОСТАНОВИЛИ:**

- 1) Утвердить рейтинг медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных условиях, по результатам независимой оценки 2019 года (приложение к протоколу №1).
- 2) Утвердить рейтинг медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2019 года (приложение к протоколу №2).
- 3) Утвердить рекомендации Общественного совета НОК по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями (приложение к протоколу №3).
- 4) Направить рейтинги и рекомендации в Министерство здравоохранения Мурманской области для учета данной информации при составлении плана по устранению выявленных недостатков.

**Председательствующий:**

**Председатель Общественного совета**



**А.П. Кузьмин**

**РЕЙТИНГ****медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных условиях, по результатам независимой оценки 2019 года**

<b>п/п</b>	<b>Место</b>	<b>Организация</b>	<b>Населенный пункт</b>	<b>Баллы</b>
1	1	Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги"	г. Кандалакша	88,0
2	2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	г. Мурманск	85,8
3	3	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	г. Мурманск	84,4
4	4	ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск"	г. Мурманск	84,2
5	5	Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги"	г. Мурманск	83,8
6	6	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"	г. Мурманск	82,9
7	7	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	г. Мурманск	81,8
8	8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 1"	г. Мурманск	81,7

9	8	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 2"	г.Мурманск	81,7
10	9	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"	г.Мурманск	79,5
11	10	ООО "Добрый доктор"	г. Кандалакша	78,4
12	11	ООО "Александрия"	п.г.т. Ревда	75,8
13	12	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"	г.Мурманск	75,3
14	13	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	г.Мурманск	72,2

**РЕЙТИНГ**

**медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2019 года**

<b>п/п</b>	<b>Место</b>	<b>Организация</b>	<b>Место</b>	<b>Баллы</b>
1	1	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"	г.Мурманск	93,4
2	2	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"	г.Мурманск	87,2
3	3	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"	г.Мурманск	85,7
4	4	Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"	г.Мурманск	76,9

## **РЕКОМЕНДАЦИИ**

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

#### **Амбулаторная медицинская помощь**

#### **1) Негосударственное учреждение здравоохранения "Узловая больница на станции Кандалакша ОАО "Российские железные дороги"**

##### Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

1. Улучшить действия персонала по уходу.

#### **2) Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"**

##### Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

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.

**3) Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"**

Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

1. Сократить количество очередей
2. Сократить время ожидания КТ, МРТ, АГ

**4) ООО "ЛДЦ МИБС - Мурманск"**

Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

1. Сократить время на госпитализацию

**5) Негосударственное учреждение здравоохранения "Отделенческая поликлиника на станции Мурманск ОАО "Российские железные дороги"**

Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

1. Улучшить действия персонала по уходу

2. Улучшить доступность питьевой воды

**б) Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 4"**

Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

1. Улучшить состояние гардероба
2. Сократить время на госпитализацию

**7) Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения  
"Мурманский областной онкологический диспансер"**

Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

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

**8) Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения  
"Мурманская городская детская поликлиника № 1"**

Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

1. Улучшить состояние гардероба

**9) Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения  
"Мурманская городская поликлиника № 2"**

Низкие показатели:

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)

6. 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)

7. Готовность рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (82 баллов)

## **10) Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская детская поликлиника № 5"**

### Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

1. Улучшить действия персонала по уходу

## **11) ООО "Добрый доктор"**

### Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

1. Улучшить санитарное состояние помещения

2. Повысить своевременность плановой госпитализации

## **12) ООО "Александрия"**

### Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

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

## **13) Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманская городская поликлиника № 1"**

### Низкие показатели:

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)
6. 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)

7. Готовность рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (75 балла)

8. Удовлетворенность навигацией внутри медицинской организации (82 баллов)

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

1. Увеличение мест ожидания
2. Создать места для колясок

**14) Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"**

Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

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

## Стационарная медицинская помощь

### **1) Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"**

#### Низкие показатели:

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 ( 40 баллов)

#### Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

1. Улучшить качество питания.
2. Сократить время госпитализации
3. Обеспечить наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации.

### **2) Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной онкологический диспансер"**

#### Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

1. Улучшить качество питания.
2. Обеспечить свободные места ожидания.
3. Улучшить доступность и состояние санитарно-гигиенических помещений.

### **3) Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной наркологический диспансер"**

#### Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

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.

**4) Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер"**

Низкие показатели:

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, имеющиеся в анкетах:

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