

ПРОТОКОЛ № 1
заочного заседания Общественного совета по проведению независимой
оценки качества условий оказания услуг медицинскими
организациями при Министерстве здравоохранения
Мурманской области

20.01.2023

г. Мурманск

Заочное голосование проводится на основании Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области (далее - Общественный совет), утвержденного приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 31.05.2018 № 316.

Срок голосования: до 15:00 часов 20.01.2023

Приняли участие:

4 члена Общественного совета: Гусейнов Г.Г., Кузьмин А.П., Пильневич В.В., Смирнова Ю.С.

Кворум имеется. Заседание Общественного совета в форме заочного голосования правомочно принимать решение.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об утверждении рейтингов медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2022 года.
2. Об утверждении рекомендаций Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году.
3. Об утверждении плана работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области на 2023 год.

По результатам письменного опроса (заочного голосования) голосовали:

1. По первому вопросу:

Признать целесообразным утверждение рейтингов медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2022 года:

ГОЛОСОВАЛИ: «за» - 4, «против» - 0, «воздержался» - 0.

В результате письменного опроса (заочного голосования) принято РЕШЕНИЕ:

Утвердить рейтинги медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных условиях (согласно Приложению № 1) и стационарных условиях (согласно Приложению № 2), по результатам независимой оценки 2022 года.

2. По второму вопросу:

Признать целесообразным утверждение рекомендаций Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2022 года.

ГОЛОСОВАЛИ: «за» - 4, «против» - 0, «воздержался» - 0.

В результате письменного опроса (заочного голосования) принято РЕШЕНИЕ:

Утвердить рекомендации Общественного совета по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями, оказывающих услуги в амбулаторных условиях (согласно Приложению № 3) и стационарных условиях (согласно Приложению № 4), по результатам независимой оценки 2022 года.

3. По третьему вопросу:

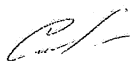
Признать целесообразным утверждение плана работы Общественного совета на 2023 год, сформированного на основе Положения об Общественном совете.

ГОЛОСОВАЛИ: «за» - 4, «против» - 0, «воздержался» - 0.

В результате письменного опроса (заочного голосования) принято РЕШЕНИЕ:

Утвердить План работы Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области на 2023 год (согласно Приложению № 5).

Председатель Общественного совета



Ю.С. Смирнова

РЕЙТИНГ
медицинских организаций Мурманской области,
оказывающих услуги в амбулаторных условиях,
по результатам независимой оценки 2022 года

| № п/п | Место | Наименование организации | Нахождение | Баллы |
|-------|-------|--|---------------|-------|
| 1 | 1 | ГБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер» | г. Мурманск | 97,4 |
| 2 | 2 | ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 4» | г. Мурманск | 94,9 |
| 3 | 3 | ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 1» | г. Мурманск | 89,8 |
| 4 | 4 | ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 5» | г. Мурманск | 89,7 |
| 5 | 5 | ГБУЗ «Мурманская городская детская поликлиника № 1» | г. Мурманск | 88,6 |
| 6 | 6 | ГБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер» | г. Мурманск | 87,5 |
| 7 | 7 | ООО «Дальневосточная Медицинская Компания» | г. Кандалакша | 87,1 |
| 8 | 8 | ГБУЗ «Мурманская городская поликлиника № 2» | г. Мурманск | 82,1 |
| 9 | 9 | ГБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер» | г. Мурманск | 81,7 |
| 10 | 10 | ООО «МЕДСКАН» | г. Мурманск | 79,4 |
| 11 | 11 | ГБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер» | г. Мурманск | 79,0 |
| 12 | 12 | ООО «Добрый доктор» | г. Кандалакша | 75,0 |
| 13 | 13 | ГБУЗ «Медицинский Центр «Белая роза» | г. Мурманск | 72,2 |
| 14 | 14 | ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск | г. Мурманск | 68,3 |
| 15 | 15 | ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск» | г. Мурманск | 67,1 |

РЕЙТИНГ
медицинских организаций Мурманской области,
оказывающих услуги в стационарных условиях,
по результатам независимой оценки 2022 года

| № п/п | Место | Наименование организации | Нахождение | Баллы |
|--------------|--------------|---|-------------------|--------------|
| 1 | 1 | ГОБУЗ «Мурманский областной противотуберкулезный диспансер» | г. Мурманск | 97,2 |
| 2 | 2 | ГОБУЗ «Мурманский областной наркологический диспансер» | г. Мурманск | 96,3 |
| 3 | 3 | ГОБУЗ «Мурманский областной онкологический диспансер» | г. Мурманск | 89,9 |

РЕКОМЕНДАЦИИ

Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями по результатам независимой оценки 2022 года

Амбулаторная медицинская помощь

| № п/п | Наименование организации | Наименование недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки 2022 года | Рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями |
|-------|---|--|--|
| 1. | ГБОУЗ "Мурманский областной онкологический диспансер" | Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 81,7 баллов (средняя оценка, «удовлетворительно») и занимает 9-е место в рейтинге организаций здравоохранения по амбулаторным услугам. | В связи с тем, что наименьшее количество баллов было получено по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном сайте организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"» (68 баллов), рекомендуется обратить внимание на актуальность информации, размещенной в открытом доступе, и учитывать пожелания получателей услуг в части наглядности и информативности материалов на информационных ресурсах. |

| | | | |
|----|---|---|--|
| | | | <p>Также по результатам наблюдения было установлено, что в организации недостаточно хорошо развита система дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению (отсутствует: 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).</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: сократить время ожидания приема к специалистам.</p> <p>Рекомендации ОС: рассмотреть возможность обеспечения в организации специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений пациентам с ОВЗ.</p> |
| 2. | ГБОУЗ "Мурманский областной психоневрологический диспансер" | Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 79,0 баллов (средняя оценка, «удовлетворительно») и делит 11 место рейтинга организаций здравоохранения по амбулаторным услугам. | <p>Основные рекомендации связаны с материально-техническим оснащением организации для оказания услуг людям с ОВЗ, в связи с чем рекомендуется организовать условия для комфортного оказания услуг пациентам с ОВЗ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений); - 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). Также рекомендуется проводить периодические тренинги по вопросам этики и деонтологии с персоналом, обеспечивающим первичный контакт с получателем услуги при непосредственном обращении в медицинскую организацию (работники регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающие работники). |
| <p>3. ГОБУЗ "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер"</p> | <p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,5 баллов (средняя оценка, «удовлетворительно») и занимает 6-е место в рейтинге организаций здравоохранения по амбулаторным услугам.</p> | <p>Большинство полученных оценок являются высокими и удовлетворительными, рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг. Меньше всего баллов было получено по показателю «Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» (60 баллов), в связи с чем рекомендуется работать над</p> | |

| | | | |
|------------------|---|---|--|
| | | | <p>совершенствованием условий доступности для лиц с ОВЗ. В том числе рекомендуется обеспечить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). |
| <p>4.</p> | <p>ГБОУЗ "Мурманский областной наркологический диспансер"</p> | <p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организацией по амбулаторным услугам составляет 97,4 баллов (высокая оценка, «лучшие») и занимает 1-е место рейтинга организаций здравоохранения.</p> | <p>Оценки по всем критериям НОК высокие, рекомендуется поддерживать текущие условия оказания услуг на высоком уровне.</p> <p>Рекомендации ОС:</p> <p>В ходе проведения опроса среди получателей услуг были отмечены многочисленные положительные отзывы о работе учреждения, а также высокие оценки деятельности его руководства.</p> <ul style="list-style-type: none"> - рекомендуется обратить внимание на соответствие информации, размещенной на информационных стендах с действующими НПА, актуализировать список практикующих врачей, а также разместить график проведения личного приема главного врача; - актуализировать информацию (с указанием ФИО специалистов, часов их приема) непосредственно возле кабинетов врачей; - предусмотреть замену уличной урны для мусора, установленной у центрального входа, в связи с её износом. |

| | | |
|--|--|--|
| <p>5. ГОБУЗ "Мурманская городская поликлиника № 1"</p> | <p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 89,8 балла и занимает 3-е место в рейтинге организаций (средняя оценка, «удовлетворительно») здравоохранения по амбулаторным услугам.</p> | <p>Рекомендуется обратить особое внимание на оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; - возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика). <p>Рекомендации ОС:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предусмотреть возможность установки крючков в туалетных комнатах для ручной кладки; - предусмотреть возможность проведения ремонтных работ 4 этажа учреждения. |
| <p>6. ГОБУЗ "Мурманская городская поликлиника № 2"</p> | <p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 82,1 балла и занимает 8-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно») по амбулаторным услугам.</p> | <p>Рекомендуется обратить особое внимание на то, что практически треть опрошенных получателей услуг (35,7 % по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полной и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"») и 35,5 % по</p> |

показателю «Удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации») отметили в своих анкетах, что они недовольствены созданными условиями оказания услуг по вышеуказанным показателям.

Рекомендуется рассмотреть возможность доработки сайта в более удобном для пользователей формате, проведения систематизации материалов на сайте и т.п., а также рассмотреть возможность изменения графика работы организации или отдельных специалистов, увеличить штат организации для оптимизации работы организации.

Также рекомендуется проводить постоянную работу с персоналом, обеспечивающим первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию по вопросам этики и деонтологии.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:
привлечь к работе дополнительных узких специалистов, увеличить количество номерков, сократить время ожидания приема к специалистам, обеспечить постоянное наличие питьевой воды.

| | | |
|--|---|---|
| <p>7. ГОБУЗ "Мурманская городская детская поликлиника № 1"</p> | <p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 88,6 баллов (средняя оценка, «удовлетворительно») и занимает 5-е место в рейтинге организаций здравоохранения по амбулаторным услугам.</p> | <p>Рекомендуется обратить внимание на соответствие информации на официальном сайте организации и информационных стендах с действующими НПА, устранить несоответствие. Оформить информацию о деятельности организации в понятном и доступном формате. Следить за актуальностью информации на официальном сайте организации и информационных стендах.</p> |
| | | <p>Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> |
| | | <p>Также стоит принять к сведению тот факт, что около одной пятой части всех опрошенных получателей услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации, в связи с чем рекомендуется проведение тренингов или иных мероприятий направленных на повышение компетенций сотрудников организации в части этичного общения с получателями услуг.</p> <p>Необходимо проводить постоянную работу с персоналом, обеспечивающим</p> |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | | <p>первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию по вопросам этики и деонтологии.</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: сократить время ожидания приема к специалистам.</p> |
| <p>8. ГОБУЗ "Мурманская городская детская поликлиника № 4"</p> | | <p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,9 баллов (высокая оценка, «лучшие») и занимает 2-е место в рейтинге организаций здравоохранения по амбулаторным услугам.</p> | <p>В целом организация набрала высокие баллы по всем 5 критериям НОК, в связи с чем рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг.</p> <p>Рекомендуется обратить внимание на оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на время ожидания предоставления услуги, т.к. по этим показателям была зафиксирована наименьшая оценка.</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: привлечь к работе дополнительных узких специалистов, увеличить количество номерков, контролировать наличие туалетных принадлежностей в санузлах.</p> |
| <p>9. ГОБУЗ "Мурманская городская детская поликлиника № 5"</p> | | <p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 89,7 баллов и занимает 4-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя</p> | <p>В связи с тем, что часть получателей услуг не в полной мере удовлетворены условиями предоставления услуг в организации, рекомендуется:</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | оценка, «удовлетворительно») по амбулаторным услугам. | <ul style="list-style-type: none"> - обновить материально-техническую базу организации (обновить мебель, ремонт и т.п.). - организовать тренинг для отработки с сотрудниками организации навыков доброжелательного и вежливого общения. Рекомендуется устранить выявленные недостатки по критерию «Доступность услуг для инвалидов», обеспечить наличие следующих условий: <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика). <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: сократить время ожидания приема к специалистам.</p> |
| 10. ГОБУЗ «Медицинский центр «Белая роза» | Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 72,2 балла (средняя оценка, «удовлетворительно») и занимает 13-е место в рейтинге организаций здравоохранения по амбулаторным услугам. | <p>Рекомендуется обратить особое внимание на оборудование помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>Обеспечить наличие условий комфортного предоставления услуг людям с ОВЗ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; |

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);
- наличие возможности оказания первичной медикосанитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому.

Рекомендуется провести инструктаж с сотрудниками организации по вопросу доброжелательного и вежливого общения, т.к. около трети, а по некоторым вопросам и половина, получателей услуг отметили, что они недовольствены отношением работников организации. Также треть опрошенных получателей услуг отметили, что они недовольствены своевременностью предоставления услуг.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:
 увеличить количество номеров, контролировать наличие туалетных принадлежностей в санузлах.

Рекомендации ОС:

- в связи с жалобами пациентов на ряд сложностей, возникающих при осуществлении записи на прием, рекомендуется предусмотреть возможность альтернативных способов записи на прием (портал «Госуслуги», сайт организации и пр.);
- обратить особое внимание на соответствие

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>информации на официальном сайте организации, устранить несоответствие. Оформить информацию о деятельности организации в понятном и доступном формате, пересмотреть структуру сайта, т.к. ряд получателей услуг отмечают, что им было некомфортно пользоваться сайтом организации для поиска информации (или на сайте отсутствовала необходимая информация).</p> |
| <p>11. ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск</p> | | <p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 67,1 баллов и занимает 15-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно») по амбулаторным услугам.</p> | <p>Рекомендуется разместить на официальном сайте организации и информационных стендах всю необходимую информацию в соответствии с НПА (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н). Также стоит продумать более привлекательный дизайн сайта, пересмотреть структуру сайта, т.к. ряд получателей услуг отмечают, что им было некомфортно пользоваться сайтом организации для поиска информации (или на сайте отсутствовала необходимая информация).</p> <p>Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Самые</p> |

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>низкие оценки организации получила за условия доступности для инвалидов, в связи с чем рекомендуем обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ.</p> <p>Также рекомендуется проводить постоянную работу с персоналом, обеспечивающим первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию по вопросам этики и деонтологии.</p> |
| <p>12. ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша</p> | <p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,1 баллов и занимает 7-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно») по амбулаторным услугам.</p> | <p>Рекомендуется обратить особое внимание на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Обеспечить наличие условий комфортного предоставления услуг людям с ОВЗ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; - дублирование для инвалидов по слуху и |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>зрению звуковой и зрительной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). |
| <p>13. ООО «МЕДСКАН», г. Мурманск</p> | <p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 79,4 баллов и занимает 10-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно») по амбулаторным услугам.</p> | <p>Рекомендуется обратить внимание на соответствие информации на официальном сайте организации и информационных стендах с действующими НПА, устранить несоответствие. Оформить информацию о деятельности организации в понятном и доступном формате. Следить за актуальностью информации на официальном сайте организации и информационных стендах.</p> <p>Также рекомендуется обратить внимание именно на критерий «Доступность услуг для инвалидов», т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (40,0 из 100 баллов). Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с</p> |

| | | |
|---|---|---|
| | | <p>другими. Обеспечить наличие условий комфортного предоставления услуг людям с ОВЗ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений; - 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 (тифлсурдопереводчика); - наличие возможности оказания первичной медикосанитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому. |
| <p>14. ООО «Добрый доктор», г. Кандалякша</p> | <p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 75,0 баллов (средняя оценка, «удовлетворительно») и делит 12-е место в рейтинге организаций здравоохранения по амбулаторным услугам.</p> | <p>Рекомендуется обратить внимание на соответствие информации на официальном сайте организации и информационных стендах с действующими НПА, устранить несоответствие. Оформить информацию о деятельности организации в понятном и доступном формате. Следить за актуальностью информации на официальном сайте организации и информационных стендах.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>Рекомендуется обратить внимание на критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», около трети всех опрошенных получателей услуг недовольны теми условиями, которые в организации есть, в частности графиком работы, отношением сотрудников организации к получателям услуг.</p> |
| <p>15. ЧУЗ «РЖД-Медицина» г. Мурманск».</p> | <p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 68,3 баллов (средняя оценка, «удовлетворительно») и занимает 14-е место в рейтинге организаций здравоохранения по амбулаторным услугам.</p> | <p>Рекомендуется обратить внимание на соответствие информации на официальном сайте организации и информационных стендах с действующими НПА, устранить несоответствие. Оформить информацию о деятельности организации в понятном и доступном формате. Следить за актуальностью информации на официальном сайте организации и информационных стендах.</p> <p>Также рекомендуется обратить особое внимание на взаимодействие сотрудников организации с получателями услуг, т.к. практически половина всех опрошенных респондентов указывает, что они недовольны доброжелательностью и вежливостью работников организации. Рекомендуется провести семинар (тренинг, мастер-класс) с сотрудниками организации на тему делового этикета и норм общения с получателями услуг.</p> <p>Также рекомендуется проводить</p> |

постоянную работу с персоналом, обеспечивающим первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию по вопросам этики и деонтологии.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:
сократить время ожидания приема к специалистам, увеличить количество номерков, обеспечить наличие питьевой воды, предусмотреть возможность обновления мебели в связи с износом установленной в учреждении.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями по результатам независимой оценки 2022 года

Стационарная медицинская помощь

| № п/п | Наименование организации | Наименование недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки 2022 года | Рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями |
|-------|---|---|--|
| 1. | ГОБУЗ "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер" | Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,2 баллов и занимает 1-е место в рейтинге организаций здравоохранения, предоставляющих стационарные услуги. | Полученные оценки качества оказания услуг являются высокими, рекомендуем руководству организации постоянно работать над поддержанием и совершенствованием качества условий оказания услуг. |
| 2. | ГОБУЗ "Мурманский областной наркологический диспансер" | Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 96,3 баллов (2-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги). | Полученные оценки качества оказания услуг являются высокими, рекомендуем руководству организации постоянно работать над поддержанием и совершенствованием качества условий оказания услуг. |
| 3. | ГОБУЗ "Мурманский областной онкологический диспансер" | Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации по стационарным услугам составляет 89,9 баллов (3-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги). | Полученные оценки качества оказания услуг являются высокими, рекомендуем руководству организации постоянно работать над поддержанием и совершенствованием качества условий оказания услуг. |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>оказания услуг. Меньше всего баллов было получено по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» (72 балла), в связи с чем рекомендуем работать над совершенствованием условий доступности для лиц с ОВЗ. Также по результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации недостаточно хорошо развита система дублирования информации для инвалидов по слуху и зрению (отсутствует: 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).</p> |
|--|--|--|

ПЛАН

работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области на 2023 год

| | Наименование мероприятия | Срок исполнения | Ответственный |
|----|--|---|--|
| 1. | Проведение заседаний Общественного совета | Не реже 1 раза в квартал | Председатель Общественного совета, Министерство здравоохранения Мурманской области |
| 2. | Проведение контрольных мероприятий (выездных проверок) для проведения мониторинга независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями по согласованию с МЗ МО | Не реже 1 раза в квартал | Председатель Общественного совета, Министерство здравоохранения Мурманской области |
| 3. | Участие в рассмотрении проектов документации о закупке работ, услуг, а также проектов государственного, муниципального контрактов, заключаемых органами государственной власти субъектов РФ с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг медицинскими организациями (далее - Оператор) | По мере поступления проектов документов | Общественный совет, Министерство здравоохранения Мурманской области |
| 4. | Рассмотрение обращений граждан, обратившихся в Общественный совет | По мере поступления | Общественный совет, Министерство здравоохранения |

| | | | |
|----|---|-----------------------|---|
| | | | Мурманской области |
| 5. | Участие в мероприятиях (заседаниях, круглых столах, конкурсах, семинарах) проводимых ИО МО | По мере необходимости | Общественный совет, Министерство здравоохранения Мурманской области |
| 6. | Утверждение перечня медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программе государственной гарантий бесплатного оказания медицинской помощи в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2024 году | до 23.12.2023 | Общественный совет, Министерство здравоохранения Мурманской области |
| 7. | Разработка предложений по Плану работы Общественного совета на 2024 год | до 23.12.2023 | Общественный совет, Министерство здравоохранения Мурманской области |