

**ПРОТОКОЛ № 1**  
**заседания Общественного совета по независимой оценке**  
**качества условий оказания услуг медицинскими организациями**  
**при Министерстве здравоохранения Мурманской области**

**05.02.2021**

**г. Мурманск**

**Председательствующий:**

Председатель Общественного совета  
Кузьмин А.П.

**Секретарь заседания:**

Сотрудник Министерства здравоохранения  
Мурманской области Усенко Ю.А.

**Присутствовали:**

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

**Повестка дня:**

1. Об определении перечня медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 году.
2. О подведении итогов проведения независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями Мурманской области в 2020 году, утверждении рейтингов организаций и предоставлении рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями.
3. Разное.

**По первому вопросу.**

**СЛУШАЛИ:**

Кузьмина А.П., который представил проект перечня медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 году.

**ВЫСТУПИЛИ:**

Двоеглазова М.Ю., Рафикова Н.Н., Усенко Ю.А.

**ПОСТАНОВИЛИ:**

1) Утвердить Перечень медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2021 году (приложение к протоколу № 1).

2) Направить его в Министерство здравоохранения Мурманской области.

**По второму вопросу.**

СЛУШАЛИ:

Кузьмина А.П., который представил рейтинги медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2020 года, а также рекомендации Общественного совета НОК по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

ВЫСТУПИЛИ:

Двоглазова М.Ю., Рафикова Н.Н., Усенко Ю.А.

ПОСТАНОВИЛИ:

1) Утвердить рейтинг медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных условиях, по результатам независимой оценки 2020 года (приложение к протоколу № 2).

2) Утвердить рейтинг медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2020 года (приложение к протоколу № 3).

3) Утвердить рекомендации Общественного совета НОК по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями (приложение к протоколу № 4).

4) Направить рейтинги и рекомендации в Министерство здравоохранения Мурманской области для учета данной информации при составлении плана по устранению выявленных недостатков.

**По третьему вопросу.**

СЛУШАЛИ:

Кузьмина А.П., Двоглазову М.Ю., Рафикову Н.Н., Усенко Ю.А.

ПОСТАНОВИЛИ:

1) При посещении членами Общественного совета в 2021 году медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг, проводить совместные приемы граждан членами Общественного совета, руководством медицинской организации и руководством Министерства здравоохранения Мурманской области.

2) На заседания Общественного совета приглашать руководство Министерства здравоохранения Мурманской области и представителя отдела правовой работы Министерства здравоохранения Мурманской области в соответствии с п. 3.4 Положения «Об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области», утвержденного Приказом Министерства здравоохранения Мурманской области от 31.05.2018 № 316.

3) Председателю Общественного совета Кузьмину А.П. направлять для выполнения п.п 1 и 2 официальные приглашения руководству Министерства здравоохранения Мурманской области в связи с невозможностью на протяжении длительного времени решить этот вопрос в другой форме.

4) Пригласить на следующее заседание Общественного совета руководство Министерства здравоохранения Мурманской области и представителя отдела правовой работы Министерства здравоохранения Мурманской области для разъяснения вопросов, возникших при изучении отчет за 2020 год о выполнении плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг в 2019 году, и вопросов, связанных с качеством условий оказания услуг медицинскими организациями в условиях пандемии коронавирусной инфекции.

**Председательствующий:**

**Председатель Общественного совета**

**А.П. Кузьмин**



**Перечень  
медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться  
независимая оценка качества в 2021 году**

1. ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника";
2. ГОБУЗ "Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск";
3. ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница";
4. ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника";
5. ГОБУЗ «Оленегорская центральная городская больница»;
6. ГОБУЗ "Оленегорская городская стоматологическая поликлиника";
7. ГОБУЗ «Ловозерская центральная районная больница»;
8. ГОБУЗ "Кольская центральная районная больница";
9. ГОБУЗ «Печенгская центральная районная больница» ;
10. ГОБУЗ «Апатитско-Кировская центральная городская больница» ;
11. ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника";
12. ГОБУЗ "Кандалакшская центральная районная больница";
13. ООО "СТОМАДЭНТ", г. Кандалакша

**РЕЙТИНГ**  
**медицинских организаций Мурманской области,**  
**оказывающих услуги в амбулаторных условиях,**  
**по результатам независимой оценки 2020 года**

<b>№ п/п</b>	<b>Место</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Нахождение</b>	<b>Баллы</b>
1	1	ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»	г.Мурманск	97,3
2	2	ООО «Вита-Центр»	г.Мурманск	94,4
3	3	ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»	г.Мурманск	93,0
4	4	ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»	г.Мурманск	90,7
5	5	ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»	г.Мурманск	90,6
6	6	ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»	г.Мурманск	85,6
7	7	ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»	г.Мурманск	85,4
8	8	ООО СГК «Изовела»	г.Апатиты	80,7
9	9	ООО «Виктория - М»	г.Мурманск	76,1
10	10	ООО «АСД МС», г. Мурманск	г.Мурманск, г.Заполярный	72,6
11	11	ООО «Фрезениус Нефрокеа»	г.Мурманск, г.Апатиты	68,8

**РЕЙТИНГ**  
**медицинских организаций Мурманской области,**  
**оказывающих услуги в стационарных условиях,**  
**по результатам независимой оценки 2020 года**

<b>№ п/п</b>	<b>Место</b>	<b>Наименование организации</b>	<b>Нахождение</b>	<b>Баллы</b>
1	1	ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»	г.Мурманск	93,7
2	2	ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»	г.Мурманск	93,4
3	3	ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»	г.Мурманск	93,2
4	4	ООО СГК «Изовела»	г.Апатиты	84,3
5	5	ООО «Санаторий «Лапландия»	Кольский р-н, пгт. Мурмаши	81,4
6	6	ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»	г.Ковдор	80,3
7	7	ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)	г.Мончегорск	78,7
8	8	ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)	г.Кировск	62,1

## **РЕКОМЕНДАЦИИ**

**Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями по результатам независимой оценки 2020 года**

### **Амбулаторная медицинская помощь**

#### **1. ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А.Баяндина»**

Низкие показатели:

Отсутствуют.

Средние показатели:

- 1) «Доступность услуг для инвалидов» (81,1 балла),
  - 2) «Комфортность условий предоставления услуг» (91,6 балла).
- Рекомендуется обратить внимание на оборудование помещений и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

Отсутствуют.

#### **2. ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи», г. Мурманск**

Низкие показатели:

- 1) «Доступность услуг для инвалидов» (68,6 балла).

Рекомендуется обратить особое внимание на обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими лицами.

Средние показатели:

Отсутствуют.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

Отсутствуют.

#### **3. ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины», г. Мурманск**

Низкие показатели:

Отсутствуют.

Средние показатели:

Отсутствуют.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

Отсутствуют.

#### **4. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»**

Низкие показатели:

1) «Доступность услуг для инвалидов» (46,8 балла, «неудовлетворительно»).  
Рекомендуется обратить особое внимание на оборудование помещений и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов, а также на обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими лицами.

Средние показатели:

Отсутствуют.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

Отсутствуют.

#### **5. ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»**

Низкие показатели:

Отсутствуют.

Средние показатели:

1) «Доступность услуг для инвалидов» (81 балл),  
2) «Комфортность условий предоставления услуг» (87 баллов).

Рекомендуется обратить внимание на:

- 1) соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте в сети Интернет),
- 2) своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту для получения услуг,
- 3) на обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими лицами.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

1) привлечь к работе в подразделениях дополнительных узких специалистов.  
На это обратили внимание 1,5% опрошенных получателей услуг женских консультаций данного учреждения.

#### **6. ООО «Фрезениус Нефрокеа»**

Низкие показатели:

1) «Доступность услуг для инвалидов» (62 балла),  
2) «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (58,7 балла).

#### Средние показатели:

- 1) «Открытость и доступность информации об организации» (75,1 балла),
- 2) «Комфортность условий предоставления услуг» (77,8 балла).
- 3) «Доброжелательность, вежливость работников организации» (70,6 балла).

Рекомендуется обратить особое внимание на:

- 1) наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
- 2) открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте в сети «Интернет»,
- 3) комфортность предоставления услуг,
- 4) доступность услуг для инвалидов,
- 5) доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию;
- 6) вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

#### Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

Для подразделения в г. Апатиты (ул. Космонавтов, д. 21):

- 1) невозможность дозвониться до организации через телефон колл-центра. На это обратили внимание 1,4% опрошенных получателей услуг.

### **7. ООО СГК «Изовела»**

#### Низкие показатели:

- 1) «Доступность услуг для инвалидов» (64 балла).

#### Средние показатели:

- 1) «Комфортность условий предоставления услуг» (84,4 балла),
- 2) «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (83 балла),
- 3) «Открытость и доступность информации об организации» (80,5 балла).

Рекомендуется обратить особое внимание на:

- 1) соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте в сети Интернет);
- 2) наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
- 3) своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации;
- 4) оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

5) обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими лицами.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

Отсутствуют.

## **8. ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»**

Низкие показатели:

1) «Доступность услуг для инвалидов» (76 баллов).

Средние показатели:

1) «Доброжелательность, вежливость работников организации» (89,9 балла),

2) «Открытость и доступность информации об организации» (88 баллов),

3) «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (81,9 балла).

Рекомендуется обратить особое внимание на:

1) соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами, на стендах и сайте;

2) обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими лицами;

3) доброжелательность, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

Отсутствуют.

## **9. ООО «АСД МС», г. Мурманск**

Низкие показатели:

1) «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (62,1 балла),

2) «Доступность услуг для инвалидов» (56 баллов).

Средние показатели:

1) «Открытость и доступность информации об организации» (80,2 балла),

2) «Комфортность условий предоставления услуг» (84,3 балла),

3) «Доброжелательность, вежливость работников организации» (80,2 балла).

Рекомендуется обратить особое внимание на:

1) наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

2) удовлетворенность комфортностью предоставления услуг;

3) оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

4) обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими лицами;

5) доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

Отсутствуют.

## **10. ООО «Виктория - М»**

Низкие показатели:

1) «Доступность услуг для инвалидов» (22 балла, «неудовлетворительно»).

Средние показатели:

1) «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (89,8 балла),

2) «Открытость и доступность информации об организации» (80,9 балла).

Рекомендуется обратить особое внимание на:

1) наличие и соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах и официальном сайте организации;

2) оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

3) обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими лицами.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

Отсутствуют.

## **11. ООО «Вита-Центр»**

Низкие показатели:

Отсутствуют.

Средние показатели:

1) «Доступность услуг для инвалидов» (84 балла).

Рекомендуется обратить особое внимание на:

1) обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими лицами.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

Отсутствуют.

## **Стационарная медицинская помощь**

### **1. ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А.Баяндина»**

Низкие показатели:

Отсутствуют.

Средние показатели:

1) «Доступность услуг для инвалидов» (89,4 балла).

Рекомендуется обратить внимание на обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) обеспечить своевременность предоставления койко-места;
- 2) обеспечить питанием в день поступления и выписки;
- 3) улучшить состояние санитарных помещений и душевых;
- 4) обеспечить пациентов доступной питьевой горячей водой;
- 5) ремонт приемного отделения;
- 6) обеспечить помещения стационара понятной навигацией

## **2. ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»**

Низкие показатели:

Отсутствуют.

Средние показатели:

1) «Доступность услуг для инвалидов» (75 баллов).

Рекомендуется обратить внимание на:

- 1) соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещениях и на официальном сайте в сети Интернет),
- 2) обеспечение в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими лицами.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

Для городской больницы скорой медицинской помощи (1% получателей услуг от общего числа опрошенных):

- 1) проведение капитального ремонта здания больницы,
- 2) расширение штата медицинского персонала.

Для МОМСЧ «Севрыба» (0,5% получателей услуг от общего числа опрошенных):

- 1) увеличить время работы гардероба в пятничные дни;
- 2) улучшить качество питания;
- 3) отремонтировать вентиляционную систему больницы;
- 4) обеспечить своевременное обновление табло доступности на официальном сайте организации.

## **3. ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»**

Низкие показатели:

Отсутствуют.

Средние показатели:

1) «Открытость и доступность информации об организации» (84,6 балла).

Рекомендуется обратить особое внимание на наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

Для учреждения в целом (1,1% получателей услуг от общего числа опрошенных):

1) улучшение качества питания и разнообразия меню для пациентов.

Для подразделения по ул. Свердлова, д. 18 (0,7% получателей услуг от общего числа опрошенных):

1) вернуть отделение физиотерапии в полном объеме.

#### **4. ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»**

Низкие показатели:

1) «Доступность услуг для инвалидов» (38 баллов, «неудовлетворительно»).

Средние показатели:

1) «Открытость и доступность информации об организации» (73,4 балла).

Рекомендуется обратить особое внимание на:

- 1) наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
- 2) оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
- 3) обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими лицами.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

1) установить банкомат (1% получателей услуг от общего числа опрошенных).

#### **5. ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)**

Низкие показатели:

1) «Удовлетворенность условиями оказания услуг», (62,3 балла),

2) «Открытость и доступность информации об организации» (56,8 балла),

3) «Доступность услуг для инвалидов» (20 баллов).

Средние показатели:

1) «Доброжелательность, вежливость работников организации» (79,9 балла).

Рекомендуется обратить особое внимание на:

- 1) наличие и соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на стендах и сайте;
- 2) наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

- 3) открытость, полноту и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, на официальном сайте в сети «Интернет»;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию;
- 5) оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
- 6) обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими лицами и доступность услуг для инвалидов.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) расширить меню (3,2% получателей услуг от общего числа опрошенных);
- 2) на сайте организации «мало информации» (3,2% получателей услуг от общего числа опрошенных).

## **6. ООО «Санаторий «Лапландия»**

Низкие показатели:

- 1) «Доступность услуг для инвалидов» (52 балла).

Средние показатели:

- 1) «Открытость и доступность информации об организации» (79,3 балла),
- 2) «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (88,2 балла).

Рекомендуется обратить особое внимание на:

- 1) наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
- 2) оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
- 3) обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими лицами.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

- 1) установить кулер с водой (1% получателей услуг от общего числа опрошенных);
- 2) «улучшение кабинета ароматерапии» (1% получателей услуг от общего числа опрошенных).

## **7. ООО СГК «Изовела»**

Низкие показатели:

- 1) «Доступность услуг для инвалидов» (64 балла).

Средние показатели:

- 1) «Открытость и доступность информации об организации» (77,9 балла),

2) «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» (89,9 балла).

Рекомендуется обратить особое внимание на:

- 1) соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте в сети Интернет);
- 2) наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
- 3) оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
- 4) обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими лицами;
- 5) доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

Отсутствуют.

## **8. ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)**

Низкие показатели:

- 1) «Доступность услуг для инвалидов» (51,7 балла).

Средние показатели:

- 1) «Доброжелательность, вежливость работников организации» (89,8 балла),
- 2) «Открытость и доступность информации об организации» (70,9 балла),
- 3) «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (85,2 балла).

Рекомендуется обратить особое внимание на:

- 1) наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;
- 2) на оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
- 3) на обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими лицами;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;
- 5) доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Рекомендации, имеющиеся в анкетах:

Отсутствуют.