

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

26.01.2022

г. Мурманск

Председательствующий:

Председатель Общественного совета
Смирнова Ю.С.

Секретарь заседания:

Сотрудник Министерства здравоохранения
Мурманской области Усенко Ю.А.

Присутствовали:

Члены Общественного совета:
Гусейнов Г.Г., Дяткинский А.А.

Повестка дня:

1. Об определении перечня медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году.

2. О подведении итогов проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями Мурманской области в 2021 году, утверждении рейтингов организаций и предоставлении рекомендаций по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

3. Об утверждении плана работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области на 2022 год.

4. Разное.

По первому вопросу.

СЛУШАЛИ:

Смирнову Ю.С., которая представила проект перечня медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году.

ВЫСТУПИЛИ:

Гусейнов Г.Г., Дяткинский А.А., Усенко Ю.А.

ПОСТАНОВИЛИ:

1) Утвердить Перечень медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг в 2022 году (приложение к Протоколу № 1).

2) Направить указанный перечень в Министерство здравоохранения Мурманской области.

По второму вопросу.

СЛУШАЛИ:

Смирнову Ю.С., которая представила рейтинги медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных и стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2021 года, а также рекомендации Общественного совета НОК по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями.

ВЫСТУПИЛИ:

Гусейнов Г.Г., Дяткинский А.А., Усенко Ю.А.

ПОСТАНОВИЛИ:

1) Утвердить рейтинг медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в амбулаторных условиях, по результатам независимой оценки 2021 года (приложение к Протоколу № 2).

2) Утвердить рейтинг медицинских организаций Мурманской области, оказывающих услуги в стационарных условиях, по результатам независимой оценки 2021 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:

Смирнову Ю.С., которая предоставила проект Плана работы Общественного совета на 2022 год. План работы сформирован на основе Положения об Общественном совете.

ВЫСТУПИЛИ:

Гусейнов Г.Г., Дяткинский А.А.

ПОСТАНОВИЛИ:

Утвердить План работы Общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Мурманской области на 2022 год.

По четвертому вопросу.

СЛУШАЛИ:

Смирнову Ю.С. на тему организации проведения выездных проверок в 1 квартале 2022 года в медицинских организациях, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг.

ВЫСТУПИЛИ:

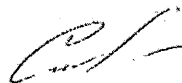
Гусейнов Г.Г., Дяткинский А.А., Усенко Ю.А.

ПОСТАНОВИЛИ:

Провести выездные проверки в 1 квартале 2022 года в ГОБУЗ "Мурманский областной онкологический диспансер", ГОБУЗ «Медицинский центр «Белая роза».

Председательствующий:

Председатель Общественного совета



Ю.С. Смирнова

**Перечень
медицинских организаций, в отношении которых будет проводиться
независимая оценка качества в 2022 году**

1. ГОБУЗ "Мурманский областной онкологический диспансер";
2. ГОБУЗ "Мурманский областной психоневрологический диспансер";
3. ГОБУЗ "Мурманский областной противотуберкулезный диспансер";
4. ГОБУЗ "Мурманский областной наркологический 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. ГОБУЗ «Медицинский центр «Белая роза»;
11. ООО «ЛДЦ МИБС - Мурманск», г. Мурманск;
12. ООО «Дальневосточная Медицинская Компания», г. Кандалакша;
13. ООО «Центр инновационной эмбриологии и репродуктологии «ЭмбриЛайф», г. Мурманск;
14. ООО «МЕДСКАН», г. Мурманск;
15. ООО «Добрый доктор», г. Кандалакша.

Приложение № 2
к Протоколу № 1
от «26» января 2022 г.

РЕЙТИНГ
медицинских организаций Мурманской области,
оказывающих услуги в амбулаторных условиях,
по результатам независимой оценки 2021 года

№ п/п	Место	Наименование организации	Нахождение	Баллы
1	1	ГБОУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	г. Североморск	98,0
2	2	ГОАУЗ "Апатитская стоматологическая поликлиника"	г. Апатиты	95,6
3	3	ГБОУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	г.Апатиты, г. Кировск	94,2
4	4	ГБОУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	г. Оленегорск	94,0
5	5	ГОАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	г. Мончегорск, г. Ковдор	93,8
6	6	ГБОУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	пгт. Ревда	91,6
7	7	ГОАУЗ «Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»	г. Оленегорск	90,8
8	8	ГБОУЗ "Кольская центральная районная больница"	г. Кола, п. Верхнетуломский	90,0
9	9	ГОАУЗ "Мурманская областная стоматологическая поликлиника"	г. Мурманск	89,6
10	10	ГОАУЗ "Мончегорская стоматологическая поликлиника"	г. Мончегорск	87,6
11	11	ГБОУЗ "Печенгская центральная районная больница"	г. Заполярный, п. Никель	83,1
12	12	ГБОУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	г. Кандалакша	78,8
13	13	ООО "СТОМАДЭНТ"	г. Кандалакша	72,1

Приложение № 3
к Протоколу № 1
от «26» января 2022 г.

РЕЙТИНГ
медицинских организаций Мурманской области,
оказывающих услуги в стационарных условиях,
по результатам независимой оценки 2021 года

№ п/п	Место	Наименование организации	Нахождение	Баллы
1	1	ГОбУЗ "Оленегорская центральная городская больница"	г. Оленегорск	95,5
2	2	ГОбАУЗ "Мончегорская центральная районная больница"	г. Мончегорск, г. Ковдор	94,9
3	3	ГОбУЗ "Апатитско-Кировская центральная городская больница"	г. Апатиты, г. Кировск	94,3
4	4	ГОбУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г.Североморск»	г. Североморск	93,1
5	5	ГОбУЗ "Кольская центральная районная больница"	г. Кола	93,0
6	6	ГОбУЗ "Печенгская центральная районная больница"	г. Заполярный, п. Никель	90,8
7	7	ГОбУЗ "Кандалакшская центральная районная больница"	г. Кандалакша	83,6
8	8	ГОбУЗ "Ловозерская центральная районная больница"	пгт. Ревда	76,9

Приложение № 4
к Протоколу № 1
от «26» января 2022 г.

РЕКОМЕНДАЦИИ

Общественного совета при Министерстве здравоохранения Мурманской области
по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями
по результатам независимой оценки 2021 года

Амбулаторная медицинская помощь

№ п/п	Наименование организации	Наименование недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки 2021 года	Рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями
1.	ГОАУЗ «Мурманская областная стоматологическая поликлиника»	Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 90 баллов и занимает 8-е место рейтинга организаций здравоохранения. По большому числу критериев организация получила высокие оценки: от 89 до 99 баллов. Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 66 баллов («худшая оценка»). Организация в целом рекомендовать обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже остальных (66 баллов из 100 баллов). Средние оценки (70-89 баллов,	В связи с низкой оценкой по критерию «Доступность услуг для инвалидов», (значение которой равно 66 баллов из 100 баллов), основные рекомендации связаны с материально-техническим оснащением организации для оказания услуг людям с ОВЗ. Рекомендуются оборудовать помещения учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, позволяющих им получать услуги наравне с другими. Также рекомендуется проводить постоянную работу с персоналом, обеспечивающим первичный контакт и информирование

	<p>«Удовлетворительно») по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».</p>	<p>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>Обращать внимание на жалобы пациентов, своевременно проводить разбор обращений граждан.</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах:</p> <p>увеличить количество номеров, расширить штат практикующих врачей-стоматологов, обеспечить наличие питьевой воды, предусмотреть возможность обновления мебели в связи с износом установленной в учреждении.</p> <p>Рекомендации Общественного совета по результатам выездной проверки:</p> <p>на официальном сайте учреждения исправить опечатку «Книги «Жалоб и предложений» находятся...».</p> <p>В санузлах осуществлять постоянный контроль за наличием туалетных принадлежностей, размещать графики уборки. Соблюдать рекомендации по профилактике роста заболеваемости новой коронавирусной инфекцией (COVID-19): обеспечить на стендах наличие информации про COVID-19; обеспечить наличие рецептурляторов, антисептиков в местах</p>
--	---	--

		<p>ожидания приема; обеспечить контроль температуры посетителей (термометрию на входе), а также возможность получения пациентами одноразовых масок.</p> <p>Расположение поликипник не позволяет обеспечить надлежащее качество условий оказания услуг, в том числе инвалидам, детям-инвалидам. Предусмотреть возможность дублирования информации для глухих/слепых пациентов.</p>
<p>2. ГОВУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск»</p>	<p>По амбулаторным услугам показатель оценки составляет 97,9 балла (1-е место в рейтинге).</p>	<p>Полученные оценки являются высокими, рекомендуется поддерживать существующие условия оказания услуг.</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: организовать живую очередь в кабинетах забора крови; укомплектовать штат узкими специалистами.</p>
<p>3. ГОВАУЗ «Мончегорская центральная районная больница»</p>	<p>По амбулаторным услугам показатель оценки составляет 94 балла (5-е место в рейтинге). Полученные оценки являются высокими, существенных недостатков не выявлено.</p>	<p>Рекомендуется поддерживать существующие условия.</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: с целью улучшения условий комфортного предоставления услуг предусмотреть возможность обновления мебели, установки кофемашинки, а также улучшения питания в учреждении.</p>
<p>4. ГОВАУЗ «Мончегорская стоматологическая поликлиника»</p>	<p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 88 баллов и занимает 9-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя</p>	<p>Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов. Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его</p>

	<p>составляет 88 баллов (10-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).</p> <p>По большинству критериев организации получила высокие оценки: от 93 баллов до 99 баллов: «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Комфортность условий предоставления услуг», «Удовлетворенность условиями оказания услуг», «Открытость и доступность информации об организации».</p> <p>Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 47 балла (оценка «неудовлетворительно»).</p>	<p>значение заметно ниже значений остальных критериев (46,8 балла из 100 баллов), в частности, обеспечить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах:</p> <p>увеличить количество номерков, обеспечить наличие питьевой воды.</p>
<p>5.</p> <p>ГОВУЗ</p> <p>«Оленегорская центральная городская больница»</p>	<p>По амбулаторным услугам показатель оценки составляет 94 балла (4-е место в рейтинге). Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 86 балла («средняя оценка»).</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, в связи с чем рекомендуем обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ.</p> <p>Также рекомендуется провести мероприятия, направленные на сокращение времени предоставления услуг, продумать систему онлайн-очереди, рассмотреть возможность проведения анализа графика работы приема</p>

		<p>врачей с целью его изменения с учетом удобства получателей услуг.</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: сократить время ожидания приема к специалистам.</p>
<p>6.</p> <p>ГОАУЗ</p> <p>«Оленегорская городская стоматологическая поликлиника»</p>	<p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 91 балл и занимает 7-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 91 балл (7-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).</p> <p>По большинству критериев организации получила высокие оценки: от 93 баллов до 100 балла: «Доброжелательность, вежливость работников организации», «Комфортность условий предоставления услуг», «Удовлетворенность условиями оказания услуг», «Открытость и доступность информации об организации». Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 72 балла (оценка «средняя»).</p>	<p>Рекомендуется обратить внимание на критерий «Доступность услуг для инвалидов», т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (72 балла из 100 баллов). Существует потребность в оборудовании помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также в обеспечении в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: рассмотреть возможность расположения учреждения в новом здании, привлечь к работе дополнительных узких специалистов.</p>
<p>7.</p> <p>ГОБУЗ</p> <p>«Ловозерская центральная районная больница»</p>	<p>По амбулаторным услугам показатель оценки составляет 92 балла (6-е место в рейтинге). Наименьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 71 балла («средняя оценка»).</p>	<p>Рекомендуется обратить внимание на критерий «Доступность услуг для инвалидов», т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (71 балла из 100 баллов). Существует потребность в оборудовании помещений учреждения и</p>

		<p>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>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: увеличить штатную численность врачей, сократить время ожидания приема к специалистам.</p>
<p>8. ГОАУЗ «Кольская центральная районная больница»</p>	<p>По амбулаторным услугам показатель оценки составляет 90 баллов (8-е место в рейтинге). По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 91 балла до 96 баллов.</p> <p>Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 84 балла («средняя оценка»).</p>	<p>Рекомендуется обратить внимание на критерий «Доступность услуг для инвалидов», т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (84 балла из 100 баллов). Существует потребность в оборудовании помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также в обеспечении в учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>Предусмотреть возможность дублирования информации для глухих/слепых.</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: установить контейнеры под бахилы взамен б/у коробок от бумаги, используемых учреждением для этих целей, заменить железные ступля, т.к. на них (со слов пациентов) холодно сидеть.</p> <p>Рекомендации Общественного совета по результатам выездной проверки:</p>

		<p>В санузлах учреждения осуществлять контроль наличия туалетных принадлежностей, по возможности установить сушки для рук, разместить график уборки; обеспечить наличие репиркуляторов, антисептиков в местах ожидания приема, разметки на полу для соблюдения социальной дистанции. Обеспечить возможность получения пациентами одноразовых масок.</p> <p>По результатам проверки было выявлено несоответствие размещаемых сведений на информационных стендах организации. Оформить информацию о деятельности организации в понятном и доступном формате. Следить за актуальностью размещаемой информации, устранить имеющиеся несоответствие.</p> <p>Также необходимо актуализировать сведения, размещенные на кабинетах медицинского персонала (с указанием ФИО, должности, часов приема), рекомендуется разработать единый стиль размещения данной информации во всем учреждении. Контролировать наличие бейджей у работников.</p> <p>Обеспечить наличие маршрутизатора в доступном для пациентов месте.</p>
<p>9. ГОАУЗ «Печенгская центральная</p>	<p>По амбулаторным услугам показатель оценки 83 балла (11-е место в рейтинге). Меньше всего баллов получено по критерию</p>	<p>Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней</p>

<p>районная больница»</p>	<p>«Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 77 балла («средняя оценка»). По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) получены средние оценки. Также многие (в сопоставлении с ответами получателей услуг по стационарным условиям) получатели услуг не в полной мере удовлетворены организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации.</p>	<p>территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. 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. Обращать внимание на жалобы пациентов, своевременно проводить разбор обращений граждан. Рассмотреть возможность проведения анализа графика работы врачей с целью его изменения с учетом удобства получателей услуг.</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: обеспечить наличие питьевой воды; обновить мебель; более тщательно следить за санитарным состоянием помещений организации.</p>
<p>10. ГОАУЗ «Апатитская стоматологическая поликлиника»</p>	<p>По большинству критериев организации получила высокие оценки: от 94 баллов до 100 баллов. Исключение составляет оценка по критерию</p>	<p>Рекомендуется обратить внимание на соответствие информации на официальном сайте организации и информационных стендах с действующими ИПА, устранить</p>

	<p>«Открытость и доступность информации об организации», значение которой равно 86 баллов (оценка «средняя»). Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 96 балл и занимает 1-е место в рейтинге организаций здравоохранения, в том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 96 баллов (2-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).</p>	<p>несоответствие. Оформить информацию о деятельности организации в понятном и доступном формате. Следить за актуальностью информации на официальном сайте организации и информационных стендах.</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: привлечь к работе дополнительных узких специалистов, увеличить количество номерков.</p>
<p>11. ГОАУЗ «Апатитско-Кировская центральная городская больница»</p>	<p>По амбулаторным услугам показатель оценки составляет 94 балла (3-е место в рейтинге). По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 91 баллов до 99 баллов. Исключение составляет оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации», значение которой равно 87 баллов (оценка «средняя»).</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 размещенной информации на официальном сайте организации и информационных стендах. Полученные оценки являются относительно высокими, за исключением показателя «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование». Также многие получатели услуг выразили недовольство взаимодействием с сотрудниками организации по средствам дистанционных способов взаимодействия.</p>

		<p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: привлечь к работе дополнительных узких специалистов, увеличить количество номеров.</p>
<p>12.</p> <p>ГБОУЗ «Кандалакшская центральная районная больница»</p>	<p>По амбулаторным услугам – 79 балла (12-е место в рейтинге). Максимально низкие оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, по сравнению с другими учреждениями получены по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 57 баллов («неудовлетворительно»).</p> <p>По критерию: «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» организация получила средние оценки (82 балла).</p>	<p>Рекомендуется оборудовать помещения 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.</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>Обращать внимание на жалобы пациентов, своевременно проводить разбор обращений граждан.</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: с целью улучшения условий комфортного предоставления услуг предусмотреть возможность обновления мебели.</p>
<p>13.</p> <p>ООО«Стомдэнт»</p>	<p>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 72 балл и занимает 13-е место в рейтинге организаций</p>	<p>Рекомендуется разработать сайт организации, а также следить за соответствием размещаемой информации на</p>

	<p>здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 72 балла (13-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).</p> <p>По большинству критериев организация получила средние и высокие оценки: от 82 баллов до 84 баллов.</p> <p>По критериям «Открытость и доступность информации об организации» получена неудовлетворительная оценка 41 балл, это связано с отсутствием официального сайта организации. (оценка «средняя»).</p> <p>Также по критерию «Доступность услуг для инвалидов» организация получила максимально низкие оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов 58 балла («неудовлетворительно»).</p> <p>По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» организацией получены средние оценки.</p> <p>По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги» получили средние оценки.</p>	<p>информационных стендах с действующими НПА, устранить несоответствие. Оформить информацию о деятельности организации в понятном и доступном формате.</p> <p>Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, т.к. значение данного критерия заметно ниже значений остальных (58 из 100 баллов).</p> <p>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>Обращать внимание на жалобы пациентов, своевременно проводить разбор обращений граждан.</p>
--	--	---

Стационарная медицинская помощь

№ п/п	Наименование организации	Наименование недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки 2021 года	Рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг медицинскими организациями
1.	<p>ГБОУЗ «Центральная районная больница ЗАТО г. Североморск»</p>	<p>По стационарным услугам значение показателя составляет 93,1 балла (4-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги). Меньше всего баллов было получено по показателю: «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфорностью предоставляемых услуг» (74 балла).</p>	<p>Полученные оценки качества оказания услуг являются высокими, рекомендуем организации постоянно работать над поддержанием и совершенствованием качества условий оказания услуг. С целью улучшения условий комфортного предоставления услуг предусмотреть возможность обновления мебели, предусмотреть проведение косметического ремонта. Рекомендации, имеющиеся в анкетах: отсутствуют.</p>
2.	<p>ГООАУЗ «Мончегорская центральная районная больница»</p>	<p>По стационарным услугам значение показателя составляет 95 баллов (2-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам — 94 балла (5-е место в рейтинге)</p>	<p>Полученные оценки являются высокими, существенных недостатков не выявлено, рекомендуется поддерживать существующие условия. Рекомендации, имеющиеся в анкетах: с целью улучшения условий комфортного предоставления услуг предусмотреть возможность обновления мебели, установки кофемашины, а также улучшения питания в учреждении.</p>
3.	<p>ГБОУЗ «Оленегорская</p>	<p>По стационарным услугам значение показателя составляет 95 баллов (1-е место в рейтинге</p>	<p>Самые низкие оценки организация получила за условия доступности для инвалидов (86 из</p>

<p>центральная городская больница»</p>	<p>организаций, предоставляющих стационарные услуги) Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 86 балла («средняя оценка»).</p>	<p>100 баллов), в связи с чем рекомендуется обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ. Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Рекомендации, имеющиеся в анкетах: отсутствуют.</p>
<p>4. ГОВУЗ «Довозерская центральная районная больница»</p>	<p>По стационарным услугам значение показателя составляет 79 баллов (8-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги). Наименьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 71 балла («средняя оценка»).</p> <p>По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» организацией получены низкие отзывы получателей услуг, в сравнении с ответами пациентов по амбулаторным условиям</p>	<p>Самые низкие оценки (71 балла из 100 баллов) организация получила за условия доступности для инвалидов, в связи с чем рекомендуем обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ.</p> <p>Обращаем внимание на низкие отзывы получателей услуг по стационарным условиям, в сравнении с ответами пациентов по амбулаторным условиям, в связи с чем необходимо совершенствовать условия оказания услуг в данной сфере.</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</p>

		<p>непосредственном обращении в медицинскую организацию по вопросам этики и деонтологии.</p> <p>Обращать внимание на жалобы пациентов, своевременно проводить разбор обращений граждан.</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: отсутствуют.</p>
<p>5. ГОАУЗ «Кольская центральная районная больница»</p>	<p>По стационарным услугам значение показателя составляет 93 балла (5-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги),).</p> <p>Наименьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 84 балла («средняя оценка»).</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 учреждении условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>Самые низкие оценки организация получила за условия доступности для инвалидов (84 балла из 100 баллов).</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: отсутствуют.</p>
<p>6. ГОАУЗ «Печенгская центральная районная больница»</p>	<p>По стационарным услугам значение показателя составляет 91 балл (6-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги). Меньше всего баллов получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 77 балла («средняя оценка»).</p>	<p>Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>Рекомендации, имеющиеся в анкетах: отсутствуют.</p>

7.	<p>ГОАУЗ «Апатитско-Кировская центральная городская больница»</p>	<p>По стационарным услугам значение показателя составляет 94 балла (3-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), Полученные оценки являются относительно высокими, кроме показателя 1.2. «Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», многие получатели услуг выразили недовольство взаимодействием с сотрудниками организации по средства дистанционных способов взаимодействия.</p>	<p>Рекомендуется проводить постоянную работу с персоналом, обеспечивающим 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. Обращать внимание на жалобы пациентов, своевременно проводить разбор обращений граждан. Рекомендации, имеющиеся в анкетах: отсутствуют.</p>
8.	<p>ГОБУЗ «Кандалакшская центральная районная больница»</p>	<p>По стационарным услугам значение показателя составляет 84 балла (7-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги). Максимально низкие оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, по сравнению с другими учреждениями получены по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 57 баллов. («неудовлетворительно»).</p>	<p>Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений учреждения и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Самые низкие оценки (57 баллов) организация получила за условия доступности для инвалидов, в связи с чем рекомендуем обеспечить необходимые условия доступности для получателей услуг с ОВЗ. Рекомендации, имеющиеся в анкетах: тщательно следить за санитарным состоянием помещений организации, обеспечить санузлы туалетами принадлежностями.</p>