

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О  
КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ  
В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ**

(в рамках выполнения государственного контракта №01492000023200031420001 от  
19.06.2020)

Заказчик: Министерство экономического развития Мурманской области

Исполнитель: ООО «Артефакт»

Директор ООО «Артефакт» (Новикова М.А.) \_\_\_\_\_ « » 2020 г.

Мурманск, 2020

## Оглавление

|  |     |
|--|-----|
| 1. Общая информация об исследовании .....  | 4   |
| 1.1. Методологический раздел .....   | 4   |
| 1.2. Операционная модель исследования.....   | 5   |
| 1.3. Реализация плана выборки .....  | 42  |
| 1.4. Описание методики и техники проведения исследования.....  | 46  |
| 2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере охраны здоровья .....                                      | 48  |
| 2.1. ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» .....   | 48  |
| 2.2. ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи», г. Мурманск.....                              | 50  |
| 2.3. ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины», г. Мурманск .....                              | 51  |
| 2.4. Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер» .....    | 52  |
| 2.5. ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» .....  | 53  |
| 2.6. ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница».....  | 56  |
| 2.7. ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский» .....   | 57  |
| 2.8. ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») .....   | 58  |
| 2.9. ООО «Фрезениус Нефрокеа» .....  | 60  |
| 2.10. ООО «Санаторий «Лапландия» .....   | 61  |
| 2.11. ООО СГК «Изовела».....   | 62  |
| 2.12. ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»).....  | 65  |
| 2.13. ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» .....   | 67  |
| 2.14. ООО «АСД МС», г. Мурманск .....  | 68  |
| 2.15. ООО «Виктория - М».....  | 69  |
| 2.16. ООО «Вита-Центр» .....   | 70  |
| 3. Общие выводы по сфере охраны здоровья и проекты рейтингов.....  | 72  |
| 4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества.....  | 93  |
| 4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере (в сопоставлении с иными сферами) .....               | 93  |
| 4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам .....                | 109 |
| 4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в социальной сфере ..... | 116 |

|  |     |
|--|-----|
| Приложение 1. Перечень организаций в сфере здравоохранения, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году и объем выборки по каждой из них ..... | 143 |
| Приложение 2. Методические документы для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья .....  | 145 |
| 2.2.2. Карточки наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья .....  | 150 |
| 2.2.3. Анкеты очного опроса / интернет-опроса для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья .....   | 155 |

## 1. Общая информация об исследовании

### 1.1. Методологический раздел

**Цель:** формирование информационной базы для подведения общественными советами по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – общественные советы) результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья (далее – независимая оценка) и разработки предложений по улучшению их деятельности.

**Задачи исследования:**

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья, перечисленными в Приложении № 1, в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным Федеральным законом от 05.12.2017 № 392–ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

2. Обобщение полученных результатов, построение на их основе проектов рейтингов организаций в сфере охраны здоровья.

**Объект исследования:** организации Мурманской области в сфере охраны здоровья.

**Предмет исследования:** качество условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья на территории Мурманской области.

**Перечень организаций** Мурманской области в сфере охраны здоровья, принимающих участие в независимой оценке, представлен в Приложении 1.

**Ожидаемые результаты:**

1. Документально оформленный разработанный механизм оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья;

2. Документально оформленные инструментарии независимой оценки (анкета онлайн опроса, анкета опроса в организациях, карточка анализа интернет-сайтов, карточка наблюдения условий) (см. Приложение 2);

3. Документально оформленная оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья, с применением балльной системы с применением расчета средних интегральных значений в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (таблица расчета прилагается в Приложении 6. Расчет показателей НОК по сфере охраны здоровья.xlsx);

4. Документально оформленный рейтинг организаций в сфере охраны здоровья (входящих в список исследуемых) по типам на основании предоставляемых ими услуг (см. Раздел 3).

5. Документально оформленные результаты оценки каждой организации по параметрам, входящим в общие критерии оценки качества оказания услуг, с рекомендациями.

## **1.2. Операционная модель исследования**

Операционная модель исследования представляет собой структуру расчета показателей оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья согласно Приложению № 2 к Техническому заданию и соответствует Единому порядку расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (далее – Единый порядок), утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.05.2018 № 344н, а также отраслевым приказом, указанным в Едином порядке (см. Таблица 1).

### **Методы сбора информации, применяемые в рамках НОК:**

1. Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования/интервьюирования в организациях.
2. Онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса.
3. Анализ сайтов организаций.
4. Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций.

**Общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:**

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг».
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В составе каждого критерия присутствуют показатели, утвержденные отраслевыми ведомственными приказами, а также параметры показателей оценки качества и индикаторы параметров показателей оценки качества, которые могут повторяться или быть уникальными для данной сферы. Весь набор показателей и индикаторов в рамках 5 критериев представлен в операционной модели.

В Таблице 1 представлена таблица расчета показателей оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в стационарных условиях, в Таблице 2 – таблица расчета показателей оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях.

Таблица 1. Операционная модель исследования сферы охраны здоровья (стационарные условия)

| 9        | Показатели оценки качества <sup>1</sup>   | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества  | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки   |
|----------|---|-----------------------|---|--|------------------------------|---|--|
| 01       | 02  | 03                    | 04  | 05   | 06                           | 07  | 08   |
| <b>1</b> | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>  |                       |   |  |                              |   |  |
| 1.1.     | Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении медицинской организации;<br>- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 30%                   | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 1.1.1.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации.<br>В случаях, когда медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, в помещениях медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов.<br>В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, в помещениях медицинской организации представляется информация об отсутствии платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов. | 0 баллов<br>0-60 баллов      | 100 баллов                                  | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций |
|          |   |                       | <b>1.1.1.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на стендах:</b>   |  |                              |   |  |
|          |   |                       | <b>I. Общая информация о медицинской организации</b>  |  |                              |   |  |
|          |   |                       | I. Полное наименование  |  |                              |   |  |

<sup>1</sup>В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

| 9  | Показатели оценки качества <sup>1</sup> | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки |
|----|---|-----------------------|---|---|------------------------------|---|--------------|
| 01 | 02                                      | 03                    | 04  | 05  | 06                           | 07  | 08           |
|    |   |                       | 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)<br>3. Почтовый адрес<br>4. Дата государственной регистрации<br>5. Сведения об учредителе (учредителях)<br>6. Структура<br>7. Органы управления<br>8. Вакантные должности<br>9. Режим работы<br>10. График работы<br>11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг<br>12. Контактные телефоны<br>13. Номера телефонов справочных служб<br>14. Адреса электронной почты<br>15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:<br>15.1. Телефона<br>15.2. Адреса электронной почты<br>16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья<br>16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья<br>17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения<br>17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения<br>18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека<br>18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека<br>19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию<br>20. Отзывы потребителей услуг<br><b>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</b><br>21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:<br>21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)<br>22. О видах медицинской помощи |   |                              |   |              |

| 9  | Показатели оценки качества <sup>1</sup> | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки |
|----|---|-----------------------|--|---|------------------------------|---|--------------|
| 01 | 02                                      | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08           |
|    |   |                       | <p>23. О правах граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения</p> <p>26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей</p> <p>27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций</p> <p>28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой</p> <p>29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p> <p>34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p> <p>35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> |   |                              |   |              |

| 9  | Показатели оценки качества <sup>1</sup> | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки |
|----|---|-----------------------|---|---|------------------------------|---|--------------|
| 01 | 02                                      | 03                    | 04  | 05  | 06                           | 07  | 08           |
|    |   |                       | 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 38. Правила записи на первичный прием   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 39. Правила записи на консультацию  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 40. Правила записи на обследование  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 42. Правила госпитализации  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 43. Сроки госпитализации  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 44. Правила предоставления платных медицинских услуг  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 47.3. График работы   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | <b>III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)</b>   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 48.3. График работы и часы приема медицинского работника  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | <b>СУММА</b>  |   | 60 баллов                    |   |              |
|    |   |                       | <b>1.1.1.2. Оценки по форме предоставления информации</b>   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 1. Информация доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте  |   | 1-10 баллов                  |   |              |
|    |   |                       | 2. Информация размещена в правильном для чтения формате, на уровне глаз   |   | 1-10 баллов                  |   |              |
|    |   |                       | 3. Информация содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме  |   | 1-10 баллов                  |   |              |
|    |   |                       | 4. Информация обеспечивает простоту и понятность восприятия   |   | 1-10 баллов                  |   |              |

| 9  | Показатели оценки качества <sup>1</sup> | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки              |
|----|---|-----------------------|--|---|------------------------------|---|---------------------------|
| 01 | 02                                      | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08                        |
|    |   |                       | <b>СУММА</b>   |   | 40 баллов                    |   |                           |
|    |   |                       | <b>Значение показателя 1.1.1. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.1.1. и 1.1.1.2.</b>  |   |                              |   |                           |
|    |   |                       | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 1.1.2.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации.<br>В случаях, когда, медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, на официальном сайте медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов.<br>В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, на официальном сайте медицинской организации представляется информация: медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации — 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов. | 0 баллов<br>0-60 баллов      | 100 баллов                                  | Анализ сайтов организаций |
|    |   |                       | <b>1.1.2.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на официальном сайте:</b>  |   |                              |   |                           |
|    |   |                       | <b>I. Общая информация о медицинской организации</b>   |   |                              |   |                           |
|    |   |                       | 1. Полное наименование   |   |                              |   |                           |
|    |   |                       | 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)   |   |                              |   |                           |
|    |   |                       | 3. Почтовый адрес  |   |                              |   |                           |
|    |   |                       | 4. Дата государственной регистрации  |   |                              |   |                           |
|    |   |                       | 5. Сведения об учредителе (учредителях)  |   |                              |   |                           |
|    |   |                       | 6. Структура   |   |                              |   |                           |
|    |   |                       | 7. Органы управления   |   |                              |   |                           |
|    |   |                       | 8. Вакантные должности   |   |                              |   |                           |
|    |   |                       | 9. Режим работы  |   |                              |   |                           |
|    |   |                       | 10. График работы  |   |                              |   |                           |
|    |   |                       | 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг  |   |                              |   |                           |

| 9  | Показатели оценки качества <sup>1</sup> | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки |
|----|---|-----------------------|--|---|------------------------------|---|--------------|
| 01 | 02                                      | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08           |
|    |   |                       | 12. Контактные телефоны<br>13. Номера телефонов справочных служб<br>14. Адреса электронной почты<br>15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:<br>15.1. Телефона<br>15.2. Адреса электронной почты<br>16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья<br>16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья<br>17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения<br>17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения<br>18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека<br>18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека<br>19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию<br>20. Отзывы потребителей услуг<br><b>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</b><br>21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:<br>21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)<br>22. О видах медицинской помощи<br>23. О правах граждан в сфере охраны здоровья<br>24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья<br>25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения<br>26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей<br>27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций<br>28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского |   |                              |   |              |

| 9  | Показатели оценки качества <sup>1</sup> | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки |
|----|---|-----------------------|---|---|------------------------------|---|--------------|
| 01 | 02                                      | 03                    | 04  | 05  | 06                           | 07  | 08           |
|    |   |                       | <p>назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой</p> <p>29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p> <p>34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p> <p>35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>38. Правила записи на первичный прием</p> <p>39. Правила записи на консультацию</p> <p>40. Правила записи на обследование</p> <p>41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям</p> <p>42. Правила госпитализации</p> <p>43. Сроки госпитализации</p> <p>44. Правила предоставления платных медицинских услуг</p> <p>45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты</p> <p>46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением</p> |   |                              |   |              |

| 9    | Показатели оценки качества <sup>1</sup>  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества                     | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки              |  |
|------|--|-----------------------|---|---|------------------------------|---|---------------------------|--|
| 01   | 02   | 03                    | 04  | 05  | 06                           | 07  | 08                        |  |
|      |  |                       | электронного образа документов (для помещений – копии документов)   |   |                              |   |                           |  |
|      |  |                       | 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |   |                              |   |                           |  |
|      |  |                       | 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)  |   |                              |   |                           |  |
|      |  |                       | 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)  |   |                              |   |                           |  |
|      |  |                       | 47.3. График работы   |   |                              |   |                           |  |
|      |  |                       | <b>III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)</b>   |   |                              |   |                           |  |
|      |  |                       | 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность   |   |                              |   |                           |  |
|      |  |                       | 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)  |   |                              |   |                           |  |
|      |  |                       | 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)  |   |                              |   |                           |  |
|      |  |                       | 48.3. График работы и часы приема медицинского работника  |   |                              |   |                           |  |
|      |  |                       | <b>СУММА</b>  |   |                              |   |                           |  |
|      |  |                       | <b>1.1.2.2. Оценки по форме предоставления информации</b>   |   |                              |   |                           |  |
|      |  |                       | 1. Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени  |   | 1-10 баллов                  |   |                           |  |
|      |  |                       | 2. Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления  |   | 1-10 баллов                  |   |                           |  |
|      |  |                       | 3. Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме   |   | 1-10 баллов                  |   |                           |  |
|      |  |                       | 4. Обеспечивает простоту и понятность восприятия  |   | 1-10 баллов                  |   |                           |  |
|      |  |                       | <b>СУММА</b>  |   | 40 баллов                    |   |                           |  |
|      |  |                       | <b>Значение показателя 1.1.2. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.2.1. и 1.1.2.2.</b>   |   |                              |   |                           |  |
|      | <b>III1</b>  |                       | <b>Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1.</b>   |   |                              |   |                           |  |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:<br>- электронных сервисов (форма | 30%                   | 1.2.1. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)                                | - отсутствуют и не функционируют дистанционные способы взаимодействия | 0 баллов                     | 100 баллов<br><br>Для расчета формула (1.2) | Анализ сайтов организаций |  |
|      |  |                       | - форма для подачи электронного обращения   | - количество функционирующих дистанционных                            | по 30 баллов                 |   |                           |  |

| 9    | Показатели оценки качества <sup>1</sup>   | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества  | Значение параметров в баллах   | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |  |
|------|---|-----------------------|---|--|--|---|---|--|
| 01   | 02  | 03                    | 04  | 05   | 06   | 07  | 08  |  |
|      | для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  |                       | - раздел «Часто задаваемые вопросы»<br>- анкета для опроса граждан<br>- возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением  | способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)  | за каждый способ. При наличии 3-х и более дистанционных способов присваивается 100 баллов. |   |   |  |
|      |   |                       | <b>СУММА</b>  |  |  |   |   |  |
|      | <b>П12</b>  |                       | <b>П12 = T<sub>дист</sub> × C<sub>дист</sub> (1.2)</b>  |  |  |   |   |  |
|      |   |                       | где<br>T <sub>дист</sub> – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);<br>C <sub>дист</sub> – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.<br><i>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</i> |  |  |   |   |  |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40%                   | 1.3.1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации сферы, размещенной в помещениях медицинской организации   | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 5.1 (4.1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. | 0-100 баллов   | 100 баллов<br><br>Для расчета формула (1.3) | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |  |
|      |   |                       | 1.3.2. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации   | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 6.1 (5.1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. | 0-100 баллов   |   | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг   |  |

| 9  | Показатели оценки качества <sup>1</sup>                                 | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |
|--|---|-----------------------|--|---|------------------------------|---|---|
| 01   | 02  | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08  |
|  |   |                       |  |   |                              |   | организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса   |
|  | <b>П13</b>  |                       | Сумма целых чисел по вопросам 5.1 и 6.1 (4.1. и 5.1 для санаториев и психиатрических больниц) (делится на 2, округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.3.<br><br>$П13 = \left( \frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где:<br/> <math>Y_{стенд}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;<br/> <math>Y_{сайт}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;<br/> <math>Ч_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p> |   |                              |   |   |
| <b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b>                                      |   | <b>100%</b>           | <b><math>K^1 = (0,3 \times П11 + 0,3 \times П12 + 0,4 \times П13)</math></b><br><i>Рассчитывается с учетом значимости каждого показателя, характеризующего данный критерий</i>   |   |                              | <b>100 баллов</b>                           |   |
| <b>2</b>   | <b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>             |                       |  |   |                              |   |   |
| 2.1.   | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг | 30%                   | 2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например:  |   | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
| 1) обеспечение лечебно-охранительного режима:<br>1.1. Отсутствие свободных мест ожидания<br>1.2. Состояние гардероба |   |                       | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 (1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопроса анкеты. По каждому из условий (вопрос 2.1, 1.1 - для санаториев и психиатрических больниц) присваивается 0 или 1. (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1).   |   |                              |   |   |
| 1.3. Питание<br>1.4. Действия персонала по уходу   |   |                       | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 7 (6 - для санаториев и психиатрических больниц) вопросов анкеты.<br>По каждому из условий (вопрос 7.1, 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)   |   |                              |   |   |

| 9  | Показатели оценки качества <sup>1</sup> | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества  | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки |
|----|---|-----------------------|--|--|------------------------------|---|--------------|
| 01 | 02                                      | 03                    | 04   | 05   | 06                           | 07  | 08           |
|    |   |                       | <p>2) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:<br/>2.1. Состояние санитарно-гигиенических помещений (вопрос 2.1, 1.1 - для санаториев и психиатрических больниц)</p> <p>2. Состояние санитарно-гигиенических помещений (вопрос 7.1., 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)</p> <p>3) доступность питьевой воды<br/>1. Отсутствие питьевой воды (вопрос 2.1, 1.1 - для санаториев и психиатрических больниц)</p> <p>2. Отсутствие питьевой воды (вопрос 7.1., 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)</p> <p>4) санитарное состояние<br/>1. Санитарное состояние помещений (вопрос 2.1)</p> <p>2. Санитарное состояние помещений (вопрос 7.1., 6.1 - для санаториев и психиатрических больниц)</p> <p>5) доступность направления на госпитализацию (по телефону, при обращении в медицинскую организацию, электронным</p> | <p>присваивается 0 или 1. (Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1)</p> <p>Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 (1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).</p> <p>Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на вопрос 7.1 (6.1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).</p> <p>Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 (1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).</p> <p>Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на вопрос 7.1 (6.1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).</p> <p>Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 2 (1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).</p> <p>Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на вопрос 7.1 (6.1 - для санаториев и психиатрических больниц) вопрос анкеты. (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).</p> <p>При ответе «плановая» на1 вопрос анкеты, по 1единице присваивается</p> <p>закаждуювозможностьсообщения о</p> |                              |   |              |

| 9    | Показатели оценки качества <sup>1</sup>  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества  | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |  |
|------|--|-----------------------|--|--|------------------------------|---|---|--|
| 01   | 02   | 03                    | 04   | 05   | 06                           | 07  | 08  |  |
|      |  |                       | уведомлением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).   | дате госпитализации.   |                              |   |   |  |
|      |  |                       | 1. по телефону,<br>2. при обращении в медицинскую организацию,<br>3. электронным уведомлением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).  |  |                              |   |   |  |
|      |  |                       | Не применяется для санаториев и психиатрических больниц.   |  |                              |   |   |  |
|      |  |                       | <b>СУММА</b>   |  |                              |   |   |  |
|      | <b>П121</b>  |                       | Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 13). Полученное число умножается на 20 = количество баллов.<br>Если количество единиц 5 и более = 100 баллов.<br><i>При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 2 (1) и/или 7 (6) вопрос анкеты, равно 0, единицы не присваиваются.</i> |  |                              |   |   |  |
| 2.2. | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | 40%                   | 2.2.1 Время ожидания плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию (вопрос 1.1.)  | Вычисляется средневзвешенное значение $(14 \cdot n_{14} + 13 \cdot n_{13} + 12 \cdot n_{12} + 10 \cdot n_{10} + 7 \cdot n_{7} + 7 \cdot n_{<15}) / (n_{14} + n_{13} + n_{12} + n_{10} + n_{7} + n_{<7})$ результат округляется до целого числа (в днях).<br>Если полученный результат: равен 14 дням – 10 баллов, 13 дней – 20 баллов, 12 дней – 40 баллов, 11–8 дней – 60 баллов, 7 дней и меньше 100 баллов.<br>Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов. | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |  |
|      |  |                       | 2.2.2 Своевременность плановой госпитализации (вопрос 1.2.)  | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов   | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  |   |  |
|      | <b>П122</b>  |                       | <b>Результат по показателю 2.2 равен <math>(2.2.1 + 2.2.2) / 2</math> (Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов).</b>   |  |                              |   |   |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью  | 30%                   | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг   | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты,  | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода  |  |

| 9  | Показатели оценки качества <sup>1</sup>  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки   |
|--|--|-----------------------|--|---|------------------------------|---|--|
| 01   | 02   | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08   |
|  | условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                                    |                       | (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос 2, 1 - для санаториев и психиатрических больниц)  | полученный результат округляется до целого числа = количество баллов. Для психиатрических больниц: вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов. |                              |   | анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса   |
|  |  |                       | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос 7, 6 - для санаториев и психиатрических больниц) | Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа = количество баллов.  |                              |   |  |
|  | <b>П23</b>   |                       | <b>Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов.</b>  |   |                              |   |  |
| <b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b> |  | <b>100%</b>           | <b><math>K^2 = (0,3 \times П21 + 0,4 \times П22 + 0,3 \times П23)</math></b>   |   |                              | <b>100 баллов</b>                           |  |
| <b>3 Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>                    |  |                       |  |   |                              |   |  |
| 3.1.   | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 30%                   | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов  | Количество условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие)   | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций<br>+<br>Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
|  | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;   |                       | - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;   |   |                              |   |  |
|  | - оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами;   |                       | - оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами;   |   |                              |   |  |
|  | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  |                       | - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  |   |                              |   |  |
|  | - наличие сменных кресел-колясок;  |                       | - наличие сменных кресел-колясок;  |   |                              |   |  |
|  | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в   |                       | - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.  |   |                              |   |  |

| 9    | Показатели оценки качества <sup>1</sup>  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки   |
|------|--|-----------------------|---|---|------------------------------|---|--|
| 01   | 02   | 03                    | 04  | 05  | 06                           | 07  | 08   |
|      | организации.<br><b>П31</b>   |                       | <b>СУММА</b><br>За каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю П31.<br>В случае, когда число лиц, ответивших «да» на вопрос анкеты 4.2 (в медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?) больше 0, показатель 3.1. принимается равным усредненным значениям (среднее арифметическое баллов, полученных методом опроса получателей (очно / онлайн), и баллов, полученных методом наблюдения = сумма баллов по показателю П31).   |   |                              |   |  |
| 3.2. | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации. | 40%                   | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (вопросы анкеты 4.2., 3.2. - для санаториев и психиатрических больниц):<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению | Количество условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие) | 0-100 баллов                 | 100 баллов.                                 | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций<br>+<br>Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
|      | <b>П32</b>   |                       | <b>СУММА</b><br>За каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю П32.<br>В случае, когда число лиц, ответивших «да» на вопрос анкеты 4.2 (в медицинской организации обеспечены условия доступности  |   |                              |   |  |

| 9  | Показатели оценки качества <sup>1</sup>   | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества  | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |  |
|--|---|-----------------------|---|--|------------------------------|---|---|--|
| 01   | 02  | 03                    | 04  | 05   | 06                           | 07  | 08  |  |
|  |   |                       | для лиц с ограниченными возможностями?) больше 0, показатель 3.3. принимается равным усредненным значениям (среднее арифметическое баллов, полученных методом опроса получателей (очно / онлайн), и баллов, полученных методом наблюдения = сумма баллов по показателю П32).  |  |                              |   |   |  |
| 3.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)   | 30%                   | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (вопрос анкеты 4.3)   | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты   | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |  |
|  | <b>П33</b>  |                       | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 4 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов   |  |                              |   |   |  |
| <b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b> |   | <b>100%</b>           | <b><math>K^3=(0,3 \times P31 + 0,4 \times P32 + 0,3 \times P33)</math></b>  |  |                              | <b>100 баллов</b>                           |   |  |
| <b>4</b>   | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»</b>   |                       |   |  |                              |   |   |  |
| 4.1.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных 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 (в % от общего числа опрошенных | 40%                   | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы (вопрос анкеты 3). | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |  |

| 9  | Показатели оценки качества <sup>1</sup>  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |  |
|--|--|-----------------------|--|---|------------------------------|---|---|--|
| 01   | 02   | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08  |  |
|  | получателей услуг)   |                       |  |   |                              |   |   |  |
|  | <b>П41</b>   |                       | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.  |   |                              |   |   |  |
| 4.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)   | 40%                   | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы (вопрос анкеты 8). | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты    | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |  |
|  | <b>П42</b>   |                       | Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа  |   |                              |   |   |  |
| 4.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20%                   | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) (вопрос анкеты 12.1).  | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |  |
|  | <b>П43</b>   |                       | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 12 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.  |   |                              |   |   |  |
| <b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»</b> |  | <b>100%</b>           | <b><math>K^4 = (0,4 \times P41 + 0,4 \times P42 + 0,2 \times P43)</math></b>   |   |                              | <b>100 баллов</b>                           |   |  |
| <b>5</b>   | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>   |                       |  |   |                              |   |   |  |
| 5.1.   | Доля получателей услуг, которые  | 30%                   | 5.1.1. Готовность получателей услуг  | Число получателей услуг, которые готовы   | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг   |  |

| 9    | Показатели оценки качества <sup>1</sup>   | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |
|------|---|-----------------------|--|---|------------------------------|---|---|
| 01   | 02  | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08  |
|      | готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                       |                       | рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (вопрос анкеты 9).   | рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты |                              |   | с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса                         |
|      | <b>П51</b>  |                       | Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.  |   |                              |   |   |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                  | 20%                   | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:<br>- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;<br>- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) (вопрос анкеты 10) | Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты                                     | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
|      | <b>П52</b>  |                       | Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов.  |   |                              |   |   |
| 5.3. | Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50%                   | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (вопрос анкеты 11)  | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты                         | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для        |

| 9   | Показатели оценки качества <sup>1</sup> | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки |  |
|---|---|-----------------------|---|---|------------------------------|---|--------------|--|
| 01  | 02                                      | 03                    | 04  | 05  | 06                           | 07  | 08           |  |
|   |   |                       |   |   |                              |   | опроса       |  |
|   | <b>П53</b>                              |                       | Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа. Целое число = количество баллов. |   |                              |   |              |  |
| <b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b> |   | <b>100%</b>           | <b><math>K^5 = (0,3 \times П51 + 0,2 \times П52 + 0,5 \times П53)</math></b>  |   |                              | <b>100 баллов</b>                           |              |  |
| <b>Показатель оценки качества по медицинской организации</b>            |   |                       | <b>СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5</b>   |   |                              | <b>100 баллов</b>                           |              |  |

Таблица 2. Операционная модель исследования сферы охраны здоровья (амбулаторные услуги)

| №        | Показатели оценки качества <sup>2</sup>   | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества  | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки   |
|----------|---|-----------------------|--|--|------------------------------|---|--|
| 01       | 02  | 03                    | 04   | 05   | 06                           | 07  | 08   |
| <b>1</b> | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>  |                       |  |  |                              |   |  |
| 1.1.     | Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении медицинской организации;<br>- на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 30%                   | 1.1.1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н) | 1.1.1.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации.<br>В случаях, когда медицинская организация не оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, в помещениях медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов.<br>В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, в помещениях медицинской организации представляется информация об отсутствии платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов. | 0-60 баллов                  | 100 баллов                                  | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций |
|          |   |                       | <b>1.1.1.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на стендах:</b>  |  |                              |   |  |
|          |   |                       | <b>I. Общая информация о медицинской организации</b>   |  |                              |   |  |
|          |   |                       | 1. Полное наименование   |  |                              |   |  |
|          |   |                       | 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)   |  |                              |   |  |
|          |   |                       | 3. Почтовый адрес  |  |                              |   |  |
|          |   |                       | 4. Дата государственной регистрации  |  |                              |   |  |
|          |   |                       | 5. Сведения об учредителе (учредителях)  |  |                              |   |  |
|          |   |                       | 6. Структура   |  |                              |   |  |
|          |   |                       | 7. Органы управления   |  |                              |   |  |

<sup>2</sup> В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 04.05.2018 № 201н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, в отношении которых проводится независимая оценка».

| №  | Показатели оценки качества <sup>2</sup> | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки |
|----|---|-----------------------|---|---|------------------------------|---|--------------|
| 01 | 02                                      | 03                    | 04  | 05  | 06                           | 07  | 08           |
|    |   |                       | 8. Вакантные должности  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 9. Режим работы   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 10. График работы   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 12. Контактные телефоны   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 13. Номера телефонов справочных служб   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 14. Адреса электронной почты  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 15.1. Телефона  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 15.2. Адреса электронной почты  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 20. Отзывы потребителей услуг   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | <b>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</b>  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 22. О видах медицинской помощи  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья  |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения   |   |                              |   |              |
|    |   |                       | 26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипопигментным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей |   |                              |   |              |

| №  | Показатели оценки качества <sup>2</sup> | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки |
|----|---|-----------------------|--|---|------------------------------|---|--------------|
| 01 | 02                                      | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08           |
|    |   |                       | <p>27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций</p> <p>28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой</p> <p>29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p> <p>34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p> <p>35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>38. Правила записи на первичный прием</p> <p>39. Правила записи на консультацию</p> <p>40. Правила записи на обследование</p> <p>41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям</p> <p>42. Правила госпитализации</p> |   |                              |   |              |

| №  | Показатели оценки качества <sup>2</sup> | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки              |  |
|----|---|-----------------------|---|---|------------------------------|---|---------------------------|--|
| 01 | 02                                      | 03                    | 04  | 05  | 06                           | 07  | 08                        |  |
|    |   |                       | 43. Сроки госпитализации  |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | 44. Правила предоставления платных медицинских услуг  |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты  |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)  |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)  |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)  |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | 47.3. График работы   |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | <b>III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)</b>   |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность   |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)  |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)  |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | 48.3. График работы и часы приема медицинского работника  |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | <b>СУММА</b>  |   | 60 баллов                    |   |                           |  |
|    |   |                       | <b>1.1.1.2. Оценки по форме предоставления информации</b>   |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | 1. Информация доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте, в правильном для чтения формате, на уровне глаз.  |   | 1-10 баллов                  |   |                           |  |
|    |   |                       | 2. Информация оформлена в наглядной и понятной форме,   |   | 1-10 баллов                  |   |                           |  |
|    |   |                       | 3. Информация содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме  |   | 1-10 баллов                  |   |                           |  |
|    |   |                       | 4. Информация обеспечивает простоту и понятность восприятия   |   | 1-10 баллов                  |   |                           |  |
|    |   |                       | <b>СУММА</b>  |   | 40 баллов                    |   |                           |  |
|    |   |                       | <b>Значение показателя 1.1.1. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.1.1. и 1.1.1.2. Максимальное значение - 100 баллов.</b>   |   |                              |   |                           |  |
|    |   |                       | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-  | 1.1.2.1. По каждому пункту информации присваиваются баллы: 1 балл – наличие информации, 0 баллов – отсутствие информации.<br>В случаях, когда, медицинская организация не | 0-60 баллов                  |   | Анализ сайтов организаций |  |

| №  | Показатели оценки качества <sup>2</sup> | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки |  |
|----|---|-----------------------|---|---|------------------------------|---|--------------|--|
| 01 | 02                                      | 03                    | 04  | 05  | 06                           | 07  | 08           |  |
|    |   |                       | телекоммуникационной сети "Интернет" (в соответствии с Приказом Минздрава России от 30.12.2014 г. № 956н)   | оказывает первичную медико-санитарную помощь и/или не имеет прикрепленного населения, на официальном сайте медицинской организации представляется информация о сроках и порядке проведения диспансеризации (профилактических медицинских осмотров) населения Российской Федерации (пп.35 – 37): наличие информации – 3 балла, отсутствие информации – 0 баллов.<br>В случаях, когда медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг, на официальном сайте медицинской организации представляется информация: медицинская организация не оказывает платных медицинских услуг (пп.44 – 47.3): наличие информации — 7 баллов, отсутствие информации – 0 баллов. |                              |   |              |  |
|    |   |                       | <b>1.1.2.1. Перечень информации об организации, которая должна быть размещена на официальном сайте:</b>     |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | <b>I. Общая информация о медицинской организации</b>  |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 1. Полное наименование  |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии)        |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 3. Почтовый адрес   |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 4. Дата государственной регистрации   |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 5. Сведения об учредителе (учредителях)   |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 6. Структура  |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 7. Органы управления  |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 8. Вакантные должности  |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 9. Режим работы   |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 10. График работы   |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг   |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 12. Контактные телефоны   |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 13. Номера телефонов справочных служб   |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 14. Адреса электронной почты  |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием: |   |                              |   |              |  |
|    |   |                       | 15.1. Телефона  |   |                              |   |              |  |

| №  | Показатели оценки качества <sup>2</sup> | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки |
|----|---|-----------------------|--|---|------------------------------|---|--------------|
| 01 | 02                                      | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08           |
|    |   |                       | <p>15.2. Адреса электронной почты</p> <p>16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья</p> <p>16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья</p> <p>17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения</p> <p>17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения</p> <p>18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека</p> <p>18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека</p> <p>19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию</p> <p>20. Отзывы потребителей услуг</p> <p><b>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</b></p> <p>21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:</p> <p>21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)</p> <p>22. О видах медицинской помощи</p> <p>23. О правах граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья</p> <p>25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения</p> <p>26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей</p> <p>27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций</p> <p>28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой</p> <p>29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного</p> |   |                              |   |              |

| №  | Показатели оценки качества <sup>2</sup> | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки |
|----|---|-----------------------|--|---|------------------------------|---|--------------|
| 01 | 02                                      | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08           |
|    |   |                       | <p>оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи</p> <p>33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p> <p>34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год</p> <p>35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население</p> <p>38. Правила записи на первичный прием</p> <p>39. Правила записи на консультацию</p> <p>40. Правила записи на обследование</p> <p>41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям</p> <p>42. Правила госпитализации</p> <p>43. Сроки госпитализации</p> <p>44. Правила предоставления платных медицинских услуг</p> <p>45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты</p> <p>46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)</p> <p>47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность</p> <p>47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)</p> <p>47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок</p> |   |                              |   |              |

| №    | Показатели оценки качества <sup>2</sup>  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах  | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки              |  |
|------|--|-----------------------|---|---|---|---|---------------------------|--|
| 01   | 02   | 03                    | 04  | 05  | 06  | 07  | 08                        |  |
|      |  |                       | действия)<br>47.3. График работы<br><b>III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)</b><br>48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность<br>48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)<br>48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)<br>48.3. График работы и часы приема медицинского работника<br><b>СУММА</b><br><b>1.1.2.2. Оценки по форме предоставления информации</b><br>1. Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени<br>2. Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления<br>3. Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме<br>4. Обеспечивает простоту и понятность восприятия<br><b>СУММА</b><br><b>Значение показателя 1.1.2. рассчитывается как сумма значений показателей 1.1.2.1. и 1.1.2.2. Максимальное значение - 100 баллов.</b> |   |   |   |                           |  |
|      |  |                       | <b>III</b>  |   |   |   |                           |  |
|      |  |                       | <b>Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.1.</b>   |   |   |   |                           |  |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/раздел «Часто задаваемые вопросы»);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о | 30%                   | 1.2.1. Обеспечение на официальном сайте медицинской организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (наличие на официальном сайте медицинской организации)<br>- форма для подачи электронного обращения<br>- раздел «Часто задаваемые вопросы»<br>- анкета для опроса граждан<br>- возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на   | - отсутствуют и не функционируют дистанционные способы взаимодействия<br><br>- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно) | 0 баллов<br><br>по 30 баллов за каждый способ. При наличии 3-х и более дистанцион | 100 баллов<br><br>Для расчета формула (1.2) | Анализ сайтов организаций |  |

| №    | Показатели оценки качества <sup>2</sup>   | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества  | Значение параметров в баллах           | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |
|------|---|-----------------------|---|--|--|---|---|
| 01   | 02  | 03                    | 04  | 05   | 06                                     | 07  | 08  |
|      | качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)  |                       | официальном сайте медицинской организации   |  | ных способов присваивается 100 баллов. |   |   |
|      |   |                       | <b>СУММА</b>  | <b><math>\Pi 12 = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}</math> (1.2)</b>  |  |   |   |
|      |   |                       | где<br>$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);<br>$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.<br><i>При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.</i> |  |  |   |   |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации и на официальном сайте медицинской организации в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40%                   | 1.3.1. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещениях медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)  | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 6.1. вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. | 0-100 баллов                           | 100 баллов<br>Для расчета формула (1.3)     | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
|      |   |                       | 1.3.2. 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)   | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на 7.1. вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа. | 0-100 баллов                           |   | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной                               |

| №   | Показатели оценки качества <sup>2</sup>   | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах   | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |
|---|---|-----------------------|---|---|--|---|---|
| 01  | 02  | 03                    | 04  | 05  | 06   | 07  | 08  |
|   | <b>П13</b>  |                       | Сумма целых чисел по вопросам 6.1 и 7.1 делится на 2, округляется до целого числа = количество баллов по показателю 1.3.<br><br>$П13 = \left( \frac{У_{стенд} + У_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (1.3)$ <p>где:<br/> <math>У_{стенд}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;<br/> <math>У_{сайт}</math> - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;<br/> <math>Ч_{общ}</math> - общее число опрошенных получателей услуг.</p> |   |  |   | Интернет-платформы для опроса   |
| <b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b> |   | <b>100%</b>           | <b><math>K^1 = (0,3 \times П11 + 0,3 \times П12 + 0,4 \times П13)</math></b><br><i>Рассчитывается с учетом значимость каждого показателя, характеризующего данный критерий</i>  |   |  | <b>100 баллов</b>                           |   |
| <b>2</b>  | <b>Критерий «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, ВКЛЮЧАЯ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ»</b> |                       |   |   |  |   |   |
| 2.1.  | Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг   | 30%                   | 2.1.1. Обеспечение в медицинской организации комфортных условий оказания услуг<br>1) Обеспечение лечебно-охранительного режима:<br>1.1. Отсутствие свободных мест ожидания,<br>1.2. Состояние гардероба,<br>1.3. Отсутствие мест для детских колясок.<br>2) Отсутствие очередей.<br>2.1. Наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников<br>3) доступность записи на прием к врачу/направление на госпитализацию (по телефону медицинской организации, через коллцентр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации, на портале  | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1. вопрос анкеты. По каждому из условий присваивается 0 или 1.<br>(Если количество неудовлетворенных 30% и более - 0, если менее 30% - 1).<br><br>Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1. вопрос анкеты (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1)<br><br>При ответе «да» на 3.1 вопрос анкеты, по 1 единице присваивается за каждую возможность записи на прием к врачу | Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 13).<br>Полученное число умножается на 20 = количество баллов.<br>Если количество единиц 5 и более = 100 баллов.<br>При | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |

| №    | Показатели оценки качества <sup>2</sup>  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах  | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки   |  |
|------|--|-----------------------|--|---|---|---|--|--|
| 01   | 02   | 03                    | 04   | 05  | 06  | 07  | 08   |  |
|      |  |                       | государственных услуг (www.gosuslugi.ru), при обращении в медицинскую организацию:<br>3.1. по телефону медицинской организации,<br>3.2. по телефону Единого кол-центра,<br>3.3. при обращении в регистратуру<br>3.4. через официальный сайт медицинской организации,<br>3.5. через Единый портал государственных услуг (www.gosuslugi.ru). |   | автоматизированном расчете результатов анкетирования в случае, когда число лиц, ответивших «нет» на 8 |   |  |  |
|      |  |                       | 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:<br>4.1. Отсутствие санитарно-гигиенических помещений,<br>4.2. Состояние санитарно-гигиенических помещений  | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1 вопрос анкеты. По каждому из условий присваивается 0 или 1 (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1)  | вопрос анкеты, равно 0, единицы не присваиваются.   |   |  |  |
|      |  |                       | 5) доступность питьевой воды.<br>5.1. Отсутствие питьевой воды   | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1 вопрос анкеты (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).  |   |   |  |  |
|      |  |                       | 6) санитарное состояние<br>6.1. Санитарное состояние помещений   | Рассчитывается от числа лиц, ответивших «нет» на 8.1 вопрос анкеты (Если количество неудовлетворенных 30% и более -0, если менее 30%-1).  |   |   |  |  |
|      |  |                       | <b>СУММА</b>   |   |   |   |  |  |
|      | <b>П21</b>   |                       | Количество единиц суммируется (макс. кол-во единиц 13). Полученное число умножается на 20 = количество баллов. Если количество единиц 5 и более = 100 баллов.  |   |   |   |  |  |
| 2.2. | Время ожидания предоставления медицинских услуг (среднее время ожидания и своевременность предоставления медицинской услуги: приема врача/диагностического исследования/плановой госпитализации) | 40%                   | 2.2.1.<br>1) Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило? (вопрос анкеты 2)  | Вычисляется средневзвешенное значение $(24 \cdot n_{24} + 12 \cdot n_{12} + 8 \cdot n_8 + 6 \cdot n_6 + 3 \cdot n_3 + 1 \cdot n_{<1}) / (n_{24} + n_{12} + n_8 + n_6 + n_3 + n_{<1})$ , результат округляется до целого числа (в часах).<br>Если полученный результат: равен 24 часа – 10 баллов, 23 часа -20 баллов, 22 часа – 40 баллов, 21 - 13 часов – 60 баллов, 12 часов и меньше – 100 баллов.<br>Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов. | 0-100 баллов  | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы |  |

| №    | Показатели оценки качества <sup>2</sup>   | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах  | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки   |
|------|---|-----------------------|--|---|---|---|--|
| 01   | 02  | 03                    | 04   | 05  | 06  | 07  | 08   |
|      |   |                       | 2) Время ожидания врачаспециалиста, лабораторных и инструментальных исследований (вопрос 2а, 10.1.1., 10.2.1. - врачи-специалисты, лабораторные исследования, инструментальные исследования)   | Вычисляется средневзвешенное значение $(14 * n_{14}(2a+10.1.1+10.2.1) + 13 * n_{13}(2a+10.1.1+10.2.1) + 12 * n_{12}(2a+10.1.1+10.2.1) + 10 * n_{10}(2a+10.1.1+10.2.1) + 7 * n_7(2a+10.1.1+10.2.1) + 6 * n_{<7}(2a+10.1.1+10.2.1)) / (n_{14}+n_{13}+n_{12}+n_{10}+n_7+n_{<7})$ , результат округляется до целого числа (в днях).<br>Если полученный результат: равен 14 дням – 10 баллов, 13 дней – 20 баллов, 12 дней – 40 баллов, 11–8 дней – 60 баллов, 7 дней и меньше 100 баллов. | 0-100 баллов  |   | для опроса   |
|      |   |                       | Полученные баллы складываются. Сумма баллов делится на 3, результат округляется до целого числа = количество баллов.<br>В случае отсутствия лиц, обратившихся в медицинскую организацию к врачу-терапевту участковому, к врачу педиатруучастковому, к врачу общей практики (семейному врачу), время ожидания в часах не учитывается в расчете, сумма баллов по вопросам 2а, 10.1.1, 10.2.1 и 10.3.1 делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов.<br>При автоматизированном расчете результатов анкетирования в случаях, когда диагностические исследования (10.1.1, 10.2.1, 10.3.1) не назначались, количество баллов по виду исследований, которые не назначались, равно 0. |   |   |   |  |
|      |   |                       | 2.2.2.<br>1) Своевременность приема врача (вопрос 4)   | Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа   | Целые числа складываются, их сумма делится на 4, результат округляется до целого числа = количество баллов (0-100 баллов) |   |  |
|      |   |                       | 2) Своевременность выполнения диагностического исследования (10.1.2, 10.2.2, 10.3.2)   | Вычисляется: % положительных ответов от числа лиц, которым назначались лабораторные исследования, полученный результат округляется до целого числа; % положительных ответов от числа лиц, которым назначались инструментальные исследования, полученный результат округляется до целого числа; % положительных ответов от числа лиц, которым назначались КТ, МРТ, ангиография, полученный результат округляется до целого числа.  |   |   |  |
|      | <b>П22</b>  |                       | <b>Результат по показателю 2.2 равен <math>(2.2.1+2.2.2)/2</math> (Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов).</b>   |   |   |   |  |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % | 30%                   | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных   | Вычисляется % положительных ответов от общего числа анкет, полученный результат округляется до целого числа   | 0-100 баллов.   | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / |

| №  | Показатели оценки качества <sup>2</sup>   | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |
|--|---|-----------------------|---|---|------------------------------|---|---|
| 01   | 02  | 03                    | 04  | 05  | 06                           | 07  | 08  |
|  | от общего числа опрошенных получателей услуг)   |                       | получателей услуг)  |   |                              |   | интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса  |
|  | <b>П23</b>  |                       | <b>Полученные баллы складываются, их сумма делится на 2, результат округляется до целого числа = количество баллов.</b>   |   |                              |   |   |
| <b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b> |   | <b>100%</b>           | <b><math>K2=(0,3 \times P21 + 0,4 \times P22 + 0,3 \times P23)</math></b>   |   |                              | <b>100 баллов</b>                           |   |
| <b>3</b>   | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>   |                       |   |   |                              |   |   |
| 3.1.   | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. | 30%                   | Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- оборудованных входных групп пандусами /подъемными платформами;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. | Количество условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие) | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций +<br>Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
|  | <b>П31</b>  |                       | <b>СУММА</b><br><b>Количество единиц суммируется. Полученное число умножается на 20 = количество баллов.</b><br>В случае, когда число лиц, ответивших «да» на вопрос анкеты 9.2 (в медицинской организации обеспечены условия   |   |                              |   |   |

| №    | Показатели оценки качества <sup>2</sup>  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |  |
|------|--|-----------------------|--|---|------------------------------|---|---|--|
| 01   | 02   | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08  |  |
|      |  |                       | доступности для лиц с ограниченными возможностями?) больше 0, показатель 3.1. принимается равным усредненным значениям (среднее арифметическое баллов, полученных методом опроса получателей (очно / онлайн), и баллов, полученных методом наблюдения = сумма баллов по показателю ПЗ1). |   |                              |   |   |  |
| 3.2. | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (вопрос 9.2а): | 40%                   | Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (вопрос 9.2а):   | За каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю 3.2 (в случае наличия 5 и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими = 100 баллов) | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций +<br>Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |  |
|      | - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;   |                       | - 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;          |                       | - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  |   |                              |   |   |  |
|      | - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации   |                       | - наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации   |   |                              |   |   |  |
|      | - наличие возможности оказания первичной медико-санитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому                             |                       | - наличие возможности оказания первичной медикосанитарной и паллиативной медицинской помощи инвалидам на дому  |   |                              |   |   |  |
|      | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)                            |                       | - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  |   |                              |   |   |  |
|      | - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети                       |                       | - наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению  |   |                              |   |   |  |
|      |  |                       | <b>СУММА</b>   |   |                              |   |   |  |

| №   | Показатели оценки качества <sup>2</sup>  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества  | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |  |
|---|--|-----------------------|---|--|------------------------------|---|---|--|
| 01  | 02   | 03                    | 04  | 05   | 06                           | 07  | 08  |  |
|   | «Интернет» для инвалидов по зрению<br><b>П32</b>   |                       | За каждое условие доступности присваивается 20 баллов = сумма баллов по показателю 3.2 (в случае наличия 5 и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими = 100 баллов)<br>В случае, когда число лиц, ответивших «да» на вопрос анкеты 9.2 (в медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями?) больше 0, показатель 3.2. принимается равным усредненным значениям (среднее арифметическое баллов, полученных методом опроса получателей (очно / онлайн), и баллов, полученных методом наблюдения = сумма баллов по показателю П32). |  |                              |   |   |  |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) (вопрос 9.3)<br><br><b>П33</b>   | 30%                   | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (вопрос анкеты 9.3)   | Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг- инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты   | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |  |
|   |  |                       | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «да» на вопрос 9 анкеты, полученный результат округляется до целого числа  |  |                              |   |   |  |
| <b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>                          |  | <b>100%</b>           | <b><math>K^3 = (0,3 \times П31 + 0,4 \times П32 + 0,3 \times П33)</math></b>  |  |                              | <b>100 баллов</b>                           |   |  |
| <b>4 Критерий «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»</b> |  |                       |   |  |                              |   |   |  |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работников регистратуры, справочной, приемного отделения, кабинета | 40%                   | 4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной (вопросы 3.1.1., 3.1.1.а)  | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы            |  |

| №    | Показатели оценки качества <sup>2</sup>  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке   | Индикаторы параметров показателей оценки качества  | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |
|------|--|-----------------------|---|--|------------------------------|---|---|
| 01   | 02   | 03                    | 04  | 05   | 06                           | 07  | 08  |
|      | неотложной помощи, сопровождающих работников) при непосредственном обращении в медицинскую организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопросы 3.1.1., 3.1.1.a)  |                       |   |  |                              |   | для опроса  |
|      | <b>П41</b>   |                       | Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.<br>Учитываются ответы лиц, использующих телефон, кол-центр и регистратуру для записи на прием к врачу из ответов на вопросы 3.1 и 3.1a (сумма).   |  |                              |   |   |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации, обеспечивающих непосредственное оказание медицинских услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 5)             | 40%                   | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы (вопрос анкеты 5) | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты     | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
|      | <b>П42</b>   |                       | <b>Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.</b>  |  |                              |   |   |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников медицинской организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (телефон, кол-центр, электронные сервисы (подача электронного обращения/часто задаваемые | 20%                   | 4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) (вопрос анкеты 12.1).   | число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты. | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы            |

| №  | Показатели оценки качества <sup>2</sup>  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |
|--|--|-----------------------|--|---|------------------------------|---|---|
| 01   | 02   | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08  |
|  | вопросы) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос 14.1)  |                       |  |   |                              |   | для опроса  |
|  | <b>П43</b>   |                       | <b>Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.</b>   |   |                              |   |   |
| <b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»</b> |  | <b>100%</b>           | <b><math>K^4 = (0,4 \times П41 + 0,4 \times П42 + 0,2 \times П43)</math></b>   |   |                              | <b>100 баллов</b>                           |   |
| <b>5</b>   | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>   |                       |  |   |                              |   |   |
| 5.1.   | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать медицинскую организацию для оказания медицинской помощи (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 11) | 30%                   | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (вопрос анкеты 11).  | Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
|  | <b>П51</b>   |                       | <b>Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.</b>   |   |                              |   |   |
| 5.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных навигацией внутри медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 12)                            | 20%                   | 5.2.1 Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:<br>- наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы;<br>- графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и прочее) (вопрос анкеты 12) | Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг ответивших на соответствующий вопрос анкеты   | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |

| №   | Показатели оценки качества <sup>2</sup>  | Значимость показателя | Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке  | Индикаторы параметров показателей оценки качества   | Значение параметров в баллах | Максимальное значение показателей и формулы | Метод оценки  |
|---|--|-----------------------|--|---|------------------------------|---|---|
| 01  | 02   | 03                    | 04   | 05  | 06                           | 07  | 08  |
|   | <b>П52</b>   |                       | <b>Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.</b> |   |                              |   |   |
| 5.3.  | Доля получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в медицинской организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (вопрос анкеты 13) | 50%                   | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (вопрос анкеты 13)                        | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в медицинской организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты | 0-100 баллов                 | 100 баллов                                  | Опрос получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях, онлайн-опрос потребителей услуг организаций с использованием специализированной Интернет-платформы для опроса |
|   | <b>П53</b>   |                       | <b>Вычисляется % положительных ответов от числа лиц, ответивших «плановая» на 1 вопрос анкеты, полученный результат округляется до целого числа.</b> |   |                              |   |   |
| <b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b> |  | <b>100%</b>           | <b><math>K^5 = (0,3 \times П51 + 0,2 \times П52 + 0,5 \times П53)</math></b>   |   |                              | <b>100 баллов</b>                           |   |
| <b>Показатель оценки качества по медицинской организации</b>            |  |                       | <b>СУММА ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ (1,2,3,4,5)/5</b>  |   |                              | <b>100 баллов</b>                           |   |

### 1.3. Реализация плана выборки

**Метод выборки.** Тип выборочной совокупности, применяемой при проведении опроса получателей услуг: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля»<sup>3</sup>. Общий объем выборки, а также в разрезе сфер и методов обследования (очный опрос, онлайн опрос) определен Заказчиком.

**Механизм (технология) отбора респондентов.** При проведении личного опроса в местах предоставления услуг для выделения таких групп члены выборки отбирались в местах вероятностного скопления, а именно, в организациях, где предоставляются данные услуги. Для онлайн-опроса выборка также не является случайной, т.к. на вопросы анкеты отвечают получатели услуг, однако данный процесс не регламентирован и не может быть достоверно подтвержден (впрочем, как и первый способ отбора респондентов, однако в первом случае он логически обоснован). Квотная выборка опроса в зависимости от наименования учреждения по социально-демографическим и прочим признакам отсутствует. Это обосновано значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

Исполнитель провел сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг 16 медицинскими организациями (с учетом филиалов и обособленных структурных единиц – 26 организаций) в соответствии с перечнем организаций, приведенным в Приложении № 1.

Суммарный объем анкет, полученных онлайн, составил 6661 единиц, в том числе, анкет, полученных онлайн – 5956 единиц, заполненных методом анкетирования / интервьюирования в организациях – 705 единиц, карточек оценки сайтов – 16 единиц, карточек наблюдения – 26 единиц, справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации (филиале, обособленном структурном подразделении) – 26 единиц (оформляются по форме согласно Приложению № 4 к Техническому заданию).

В Таблице 2 представлены результаты проведения сбора информации в рамках НОКпо всем методам исследования.

---

<sup>3</sup>Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с.

Таблица 2. Объемы сбора информации в рамках проведения НОК в сфере охраны здоровья по методам сбора информации

|                       |      | Кол-во организаций, где проведена НОК | Метод 1: анализ сайтов организаций        | Метод 2: Наблюдение за качеством условий оказания услуг при посещении организаций |   | Метод 3: опрос получателей услуг организаций (3.1. метод анкетирования/интервьюирования в организациях, 3.2. метод онлайн-опроса) |                                  |       |
|-----------------------|------|---------------------------------------|---|---|---|---|----------------------------------|-------|
|                       |      |                                       | Кол-во заполненных карточек оценки сайтов | Кол-во заполненных карточек наблюдения  | Кол-во заполненных справок о проведении обследования условий оказания услуг в организации | Кол-во анкет, заполненных на бумажном носителе в организации  | Кол-во анкет, заполненных онлайн | ВСЕГО |
| Сфера охраны здоровья | План | 16                                    | 16  | 26  | 26  | 602   | 4929                             | 5531  |
|                       | Факт | 16                                    | 16  | 26  | 26  | 705   | 5956                             | 6661  |

Объем выборки в рамках опроса получателей услуг приведен в Таблице 3.

В целом количество респондентов превысило плановое значение на 20,4%. Фактическое количество респондентов, опрошенных методом очного опроса, превышает плановые значения на 17,1%, опрошенных методом онлайн-анкетирования – на 20,8%.

Таблица 3. Перечень организаций в сфере охраны здоровья, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году, и объем выборки по каждой из них

| № п/п | Форма оказания услуг    | Полное наименование медицинской организации  | Фактический адрес медицинской организации                                     | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |      | Количество анкет, заполненных онлайн |      |
|-------|-------------------------|--|---|--|------|--------------------------------------|------|
|       |                         |  |   | Факт   | План | Факт                                 | План |
| 1     |                         | ГОБУЗ "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина"  | -   | 67   | 65   | 933                                  | 535  |
| 1.1   | Амбулаторные            | Консультативно-диагностический центр   | г. Мурманск, ул. Академика Павлова, д. 6 корп. 4                              | 55   | 55   | 558                                  | 495  |
| 1.2   | Стационарные            | ГОБУЗ "Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина", Лечебный корпус № 11                          | г. Мурманск, ул. Академика Павлова, д. 6 корп. 11                             | 12   | 10   | 375                                  | 40   |
| 2     | Амбулаторные            | ГОАУЗ "Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи", г. Мурманск                          | г. Мурманск, ул. Лобова, д.10   | 60   | 60   | 676                                  | 540  |
| 3     | Амбулаторные            | ГОАУЗ "Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины", г. Мурманск                           | -   | 80   | 60   | 542                                  | 540  |
| 3.1   | -                       | обособленное подразделение ОВЛ-1   | г. Мурманск, проспект Ленина, д. 67   | 37   | -    | 199                                  | -    |
| 3.2   | -                       | обособленное подразделение ОВЛ-2   | г. Мурманск, ул. Героев Рыбачьего, д. 35, корпус 2, 3                         | 43   | -    | 343                                  | -    |
| 4     | Амбулаторные            | Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения "Мурманский областной психоневрологический диспансер" | г. Мурманск, ул. Свердлова д. 2/4   | 60   | 60   | 540                                  | 540  |
| 5     | -                       | ГОБУЗ "Мурманский областной клинический многопрофильный центр"   | -   | 70   | 70   | 830                                  | 571  |
| 5.1   | Стационарные            | Городская больница скорой медицинской помощи (БСМП)  | г. Мурманск, ул. Володарского д.18 и д. 18а                                   | 6  | -    | 199                                  | -    |
| 5.2   |                         | МОМСЧ "Севрыба"  | г. Мурманск, ул. Ломоносова д.18  | 3  | -    | 487                                  | -    |
| 5.3   | Амбулаторные            | Женская консультация № 1   | г. Мурманск, ул. Карла Маркса д.9   | 25   | -    | 43                                   | -    |
| 5.4   |                         | Женская консультация № 2   | г. Мурманск, ул. Лобова д.8   | 19   | -    | 41                                   | -    |
| 5.5   |                         | Женская консультация № 3   | г. Мурманск, пр. Кольский д. 143  | 17   | -    | 60                                   | -    |
| 6     | Стационарные            | ГОБУЗ "Мурманская областная детская клиническая больница"  | -   | 100  | 60   | 543                                  | 540  |
| 6.1   | -                       | ГОБУЗ "Мурманская областная детская клиническая больница"  | г. Мурманск, ул. Свердлова, д. 18   | 64   | -    | 392                                  | -    |
| 6.2   | -                       | ГОБУЗ "Мурманская областная детская клиническая больница", Инфекционное отделение                                    | проспект Героев-североморцев, д. 5/2, корпус 2                                | 36   | -    | 151                                  | -    |
| 7     | Амбулаторные            | ООО "Санаторий-профилакторий "Ковдорский"  | 184140, г. Ковдор, ул. Кошица, д. 16  | 16   | 15   | 121                                  | 117  |
| 8     | Амбулаторные            | ООО "Тирвас" (санаторий-профилакторий "Тирвас")  | 184256, Мурманская область, г. Кировск, ул. Ботанический сад, здание 29       | 10   | 10   | 21                                   | 20   |
| 9     | Амбулаторные            | ООО "Фрезениус Нефрокеа"   | -   | 17   | 17   | 164                                  | 123  |
| 10.1  | -                       | обособленное подразделение в г. Мурманске  | 183047, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Академика Павлова, д. 6          | 17   | -    | 90                                   | -    |
| 10.2  | -                       | обособленное подразделение в г. Апатиты  | 184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Космонавтов, д. 21, 2-й этаж      | 0  | -    | 74                                   | -    |
| 10    | Стационарные            | ООО "Санаторий "Лапландия"   | 184355, Мурманская область, Кольский район, пгт. Мурмаши, ул. Полярная, д. 11 | 20   | 10   | 110                                  | 62   |
| 11    | -                       | ООО СГК "Изовела"  | 184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Победы, д.29а                     | 70   | 40   | 286                                  | 260  |
|       | Амбулаторные            | -  | -   | 43   | 30   | 231                                  | 230  |
|       | Стационарные/санаторные | -  | -   | 27   | 10   | 55                                   | 30   |
| 12    | Амбулаторные            | ООО "Колабыт" (санаторий-профилакторий "Кольский")   | 184505, Мурманская область, г. Мончегорск, проспект Кирова, д. 8              | 38   | 38   | 413                                  | 342  |

| № п/п | Форма оказания услуг | Полное наименование медицинской организации | Фактический адрес медицинской организации   | Количество анкет, заполненных на бумажном носителе |            | Количество анкет, заполненных онлайн |             |
|-------|----------------------|---|---|--|------------|--------------------------------------|-------------|
|       |                      |   |   |  |            |                                      |             |
| 13    | Амбулаторные         | ООО "МРТ – Эксперт Мурманск"                | 183038, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д. 4  | 17   | 17         | 163                                  | 153         |
| 14    | Амбулаторные         | ООО "АСД МС", г. Мурманск                   | -   | 60   | 60         | 551                                  | 540         |
| 15.1  | -                    | обособленное подразделение                  | 183025, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Академика Книповича, д. 63, 1 этаж, офисное помещение                        | 60   | -          | 451                                  | -           |
| 15.2  | -                    | обособленное подразделение                  | 183010, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Спортивная, д. 11, учебный корпус "Н", 1 этаж, помещение медицинского пункта | 0  | -          | 23                                   | -           |
| 15.3  | -                    | обособленное подразделение                  | 184430, Мурманская область, Печенгский район, г. Заполярный, ул. Юбилейная, д. 2, 1 этаж                                  | 0  | -          | 77                                   | -           |
| 15    | Амбулаторные         | ООО «Виктория - М»                          | 183038, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Комсомольская, д. 15   | 10   | 10         | 35                                   | 26          |
| 16    | Амбулаторные         | ООО «Вита-Центр»                            | г. Мурманск, улица Кирова , 51  | 10   | 10         | 28                                   | 20          |
|       |                      |   | <b>ИТОГ:</b>  | <b>705</b>   | <b>602</b> | <b>5956</b>                          | <b>4929</b> |

## 1.4. Описание методики и техники проведения исследования

### Описание методики и техники проведения опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования / интервьюирования в организациях

Каждая организация была проинформирована о проведении независимой оценки качества. Дата посещения организации согласовывалась с руководителями оцениваемых организаций.

Интервьюеры проводили очное и дистанционное обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания, фиксировали визуальные показатели (наличие необходимой документации на информационных стендах, доступность услуг для инвалидов и т.п.), анализировали официальные сайты организаций.

В связи с неблагоприятной эпидемиологической ситуацией из-за коронавирусной инфекции, при необходимости проводилась независимая оценка качества в «удаленном режиме», т.е. без посещения представителями оператора организаций социального обслуживания. Например:

- наблюдение условий оказания услуг и открытости информации на информационных стендах в помещении организации осуществлялось посредством дистанционных средств связи (например, с помощью видеосвязи или фото- и видеофиксации каждого параметра показателя сотрудниками учреждений и последующей передачи отснятых материалов для анализа оператору);

- проведение очного анкетирования – проводилось посредством передачи опросного инструментария в организации и сбора заполненных получателями услуг анкет сотрудниками организаций с последующей передачей оператору.

В случае необходимости посещения учреждения соблюдались все необходимые меры безопасности как для представителей оператора, так и для получателей услуг.

При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях допускался как устный опрос интервьюером потребителей услуг с собственноручным заполнением анкеты (интервью) с использованием СИЗ, так и распространение интервьюером/ анкетером анкет на бумажном носителе среди потребителей услуг, находящихся в организации, с последующим сбором заполненных анкет (анкетирование).

При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях при необходимости Заказчик оказывал содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.

### Описание методики и техники проведения онлайн-опроса

При проведении онлайн-опроса получателей услуг использовалась Интернет-платформа Anketolog.ru (<https://anketolog.ru/>), соответствующая следующим требованиям:

- удобный интерфейс для респондентов;
- наличие возможности размещения ссылки на онлайн-опрос в СМИ и иных источниках массовой коммуникации, в т.ч. с созданием QR-кодов для URL адресов;
- соответствие п. 2.1. ст. 13 Федерального закона № 149-ФЗ от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Ссылка на онлайн анкету являлась человекоподобной (friendlyURL) и сокращенной для повышения удобства использования респондентом и доступности веб-сайта: [https://anketolog.ru/medicine\\_murmansk](https://anketolog.ru/medicine_murmansk).

## **2. Оценка качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере охраны здоровья**

Детальная интерпретация значений критериев в разрезе организаций социального обслуживания представлена в порядке убывания значения общего показателя оценки качества условий оказания услуг.

Детальные значения всех показателей по каждой организации см. в расчетной таблице по показателям оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения (прилагается в Приложении 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx).

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг социального обслуживания:

Менее 70 баллов – неудовлетворительная оценка («худшие»),

70-89 баллов – удовлетворительная оценка («средние»),

90 баллов и более – высокая оценка («лучшие»).

В данном разделе представлены рекомендации для отдельных организаций по повышению показателей, значения которых составляют менее 90 баллов из 100 баллов. Также перечислены пожелания получателей услуг в отношении повышения качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которые назвали не менее 0,5-1% респондентов-получателей услуг.

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

В рамках проведения независимой оценки качества была опрошена 1000 получателей услуг, из них 613 человек-пользователей амбулаторных медицинских услуг, 387 человек-пользователей стационарных медицинских услуг. 67 респондентов было опрошено методом очного опроса по месту нахождения организации, 933 респондента – методом онлайн анкетирования. В рамках независимой оценки качества оказания услуг были обследованы структурные подразделения организации:

- консультативно-диагностический центр (г. Мурманск, ул. Академика Павлова, д. 6 корп. 4) (амбулаторные услуги);

- ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина», Лечебный корпус № 11 (г. Мурманск, ул. Академика Павлова, д. 6 корп. 11).

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://mokb51.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,4 балла и занимает 3-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том

числе по стационарным услугам значение показателя составляет 93,7 балла (1-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 93 балла (3-е место в рейтинге).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 92,8 балла до 97,3 балла. Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 85,3 балла («средняя оценка»).

Организации в целом рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже остальных (85,3 балла из 100 баллов). Особое внимание рекомендуется обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Рассмотрим отдельно оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг в разрезе амбулаторных и стационарных услуг.

#### **Амбулаторные услуги**

По 4-м критериям оказания амбулаторных услуг получены высокие оценки: «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98,3 балла), «Открытость и доступность информации об организации» (97,7 балла), «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» (96,3 балла). Средние оценки получены по одному критерию – «Доступность услуг для инвалидов» (81,1 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (91,6 балла).

По части оказания амбулаторных услуг организации рекомендуется обратить внимание на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей амбулаторных услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых консультативно-диагностическим центром ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина».

#### **Стационарные услуги**

По 4-м критериям получены высокие оценки – это, как и по амбулаторным услугам, «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (96,3 балла), «Открытость и доступность информации об организации» (94,3 балла), «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» (94,6 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (93,9 балла). Средние оценки получены по одному критерию – «Доступность услуг для инвалидов» (89,4 балла).

В направлении оказания стационарных услуг организации рекомендуется обратить внимание на критерий «Доступность услуг для инвалидов», а именно – на обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Рекомендации, предложенные получателями услуг:

- обеспечить своевременность предоставления койко-места 1,0%;
- обеспечить питанием в день поступления и выписки 1,9%;
- улучшить состояние санитарных помещений и душевых 1,0%;
- обеспечить пациентов доступной питьевой горячей водой 3,9%;
- ремонт приемного отделения 2,9%;
- обеспечить помещения стационара понятной навигацией 1,9%.

| Показатели оценки качества  | ГБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» |              |                                 |
|---|--|--------------|---------------------------------|
|   | Амбулаторные   | Стационарные | Среднее значение по организации |
| Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»                | 97,7   | 94,3         | <b>96,0</b>                     |
| Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»                         | 91,6   | 93,9         | <b>92,8</b>                     |
| Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»                                   | 81,1   | 89,4         | <b>85,3</b>                     |
| Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» | 96,3   | 94,6         | <b>95,5</b>                     |
| Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                        | 98,3   | 96,3         | <b>97,3</b>                     |
| <b>Показатель оценки качества по медицинской организации</b>                    | <b>93,0</b>  | <b>93,7</b>  | <b>93,4</b>                     |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 736 получателей услуг, из них 60 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 676 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://kvd.murmansk.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 90,6 балла и занимает 6-е место в рейтинге организаций здравоохранения. В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 90,6 балла (5-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 90 баллов до 99,8 балла: «Удовлетворенность условиями оказания услуг» и «Доброжелательность, вежливость работников организации» (по 99,8 балла), «Открытость и доступность информации об организации» (94,8 бала), «Комфортность условий предоставления услуг» (90 баллов).

Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 68,6 балла («неудовлетворительно»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (68,6 балла из 100 баллов). Особое внимание рекомендуется обратить на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи».

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       |
|----------------------------|--|-------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 94,8        |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 90,0        |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 68,6        |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,8        |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,8        |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>90,6</b> |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 622 получателя услуг, из них 80 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 542 респондента – методом онлайн анкетирования. В рамках независимой оценки качества оказания услуг были обследованы обособленные подразделения организации:

- обособленное подразделение ОВЛ-1 (г. Мурманск, проспект Ленина, д. 67);
- обособленное подразделение ОВЛ-2 (г. Мурманск, ул. Героев Рыбачьего, д. 35, корпус 2, 3).

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.mocsm.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 97,3 балла и занимает 1-е место в рейтинге организаций здравоохранения. В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 97,3 балла (1-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По всем общим критериям оценки высокие: они составляют от 93,5 балла до 99,9 балла.

Рекомендаций по отдельным направлениям оценки нет.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых обеими подразделениями ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины».

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       |
|----------------------------|--|-------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 93,5        |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,9        |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 94,0        |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,7        |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,6        |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>97,3</b> |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 600 получателей услуг, из них 60 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 540 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://mopnd.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 85,6 баллов и занимает 7-е место в рейтинге организаций здравоохранения (средняя оценка, «удовлетворительно»). В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 85,6 баллов (6-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 90,3 баллов до 97,4 балла: «Доброжелательность, вежливость работников организации» (97,4 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (97,1 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (96,2 балла), «Открытость и доступность информации об организации» (9,3 балла).

Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 46,8 балла (оценка «неудовлетворительно»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (46,8 балла из 100 баллов). Особое внимание рекомендуется обратить 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.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было, абсолютное большинство довольны качеством услуг, предоставляемых Государственным областным бюджетным учреждением здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер».

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       |
|----------------------------|--|-------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 90,3        |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 97,1        |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 46,8        |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 97,4        |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 96,2        |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>85,6</b> |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 900 получателей услуг, из них 695 человек – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 205 человек – пользователей стационарных медицинских услуг. Методом очного опроса по месту нахождения было опрошено 70 получателей услуг, 830 респондентов – методом онлайн-анкетирования.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг были обследованы 5 подразделений организации:

- Городская больница скорой медицинской помощи (БСМП) (г. Мурманск, ул. Володарского д.18 и д. 18а), оказывающая услуги в стационарной форме;
- МОМСЧ «Севрыба» (г. Мурманск, ул. Ломоносова д.18), оказывающая услуги в стационарной форме;
- Женская консультация № 1 (г. Мурманск, ул. Карла Маркса д.9), оказывающая услуги в амбулаторной форме;
- Женская консультация № 2 (г. Мурманск, ул. Лобова д.8), оказывающая услуги в амбулаторной форме;
- Женская консультация № 3 (г. Мурманск, пр. Кольский д. 143), оказывающая услуги в амбулаторной форме.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки:

<https://www.bsmp51.ru/index.php/component/users/?view=login&Itemid=101>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг данной организации составляет 92,7 балла и занимает 5-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 93,4 балла (2-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 90,7 балла (4-е место в рейтинге).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 94,2 балла до 99,5 балла: «Доброжелательность, вежливость работников организации» (99,5 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (97,7 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (94,3 балла), «Открытость и доступность информации об организации» (94,2 балла).

Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 77,6 балла («средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение заметно ниже значений остальных критериев (77,6 балла 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 другими.

Рассмотрим отдельно оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг в разрезе амбулаторных и стационарных услуг.

### **Амбулаторные услуги**

По 3-м критериям оказания амбулаторных услуг получены высокие оценки: «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (97 баллов), «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» (96 баллов), «Открытость и доступность информации об организации» (92 балла). Средние оценки получены по 2-м критерия – «Доступность услуг для инвалидов» (81 балл), «Комфортность условий предоставления услуг» (87 баллов)

По части оказания амбулаторных услуг организации рекомендуется обратить внимание на 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), на своевременность предоставления услуг в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуг, а также на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Основной рекомендацией, высказанной получателями амбулаторных услуг организации, является следующая: привлечь к работе в подразделениях дополнительных узких специалистов (данная рекомендация была указана 1,5% респондентов). Данное пожелание было высказано получателями услуг Женских

консультаций ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр».

### Стационарные услуги

По 4-м критериям получены высокие оценки – это «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» и «Комфортность условий предоставления услуг» (по 99 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (98 баллов), «Открытость и доступность информации об организации» (96 баллов). Средние оценки получены по одному критерию – «Доступность услуг для инвалидов» (75 баллов).

В направлении оказания стационарных услуг организации рекомендуется обратить внимание на 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), а также обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Получателями стационарных медицинских услуг Городской больницы скорой медицинской помощи (БСМП) были указаны пожелания-рекомендации о проведении капитального ремонта здания больницы, а также расширения штата мед.персонала. Данные рекомендации носили точечный характер и были отмечены 1% получателей услуг от общего числа опрошенных.

Получателями стационарных медицинских услуг МОМСЧ «Севрыба» были указаны следующие рекомендации:

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

Данные рекомендации отмечались в 0,5% случаев.

| Показатели оценки качества  | ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» |              |                                 |
|---|--|--------------|---------------------------------|
|   | Амбулаторные   | Стационарные | Среднее значение по организации |
| Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»                | 92,0   | 96,0         | <b>94,2</b>                     |
| Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»                         | 87,0   | 99,0         | <b>94,3</b>                     |
| Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»                                   | 81,0   | 75,0         | <b>77,6</b>                     |
| Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» | 96,0   | 99,0         | <b>99,5</b>                     |
| Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                        | 97,0   | 98,0         | <b>97,7</b>                     |

| Показатели оценки качества                            | ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» |      |      |
|---|--|------|------|
| Показатель оценки качества по медицинской организации | 90,7   | 93,4 | 92,7 |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

## 2.6. ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 643 получателя услуг, из них 100 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 543 респондента – методом онлайн анкетирования. В рамках независимой оценки качества оказания услуг были обследованы 2 организации, входящие в состав ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»:

- ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (г. Мурманск, ул. Свердлова, д. 18);

- ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница», Инфекционное отделение (проспект Героев-североморцев, д. 5/2, корпус 2).

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.mdgb.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 93,2 балла и занимает 4-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 93,2 балла (3-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 91,7 балла до 99,4 балла. Исключение составляет оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации», значение которой равно 84,6 балла («средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение ниже значений остальных критериев (84,6 балла из 100 баллов). Особое внимание рекомендуется обратить на наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

Среди рекомендаций, предложенных получателями услуг, чаще остальных упоминалось пожелание об улучшении качества питания и разнообразия меню для пациентов (по 1,1% по каждому из филиалов организации). По ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (г. Мурманск, ул. Свердлова, д. 18) также высказывалась рекомендация «вернуть отделение

физиотерапии в полном объеме» (0,7% упоминаний от числа опрошенных в этой организации).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       |
|----------------------------|--|-------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 84,6        |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 92,0        |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 91,7        |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 99,4        |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 98,1        |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>93,2</b> |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

## 2.7. ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 137 получателей услуг, из них 16 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 121 респондент – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://resort-kovdorsky.corp.eurochem.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 80,3 балла и занимает 11-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 80,3 балла (6-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги).

По 3-м критериям организация получила высокие оценки (90-100 баллов, «лучшие»): «Доброжелательность, вежливость работников организации» (98,9 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (97,6 балла), «Комфортность условий предоставления услуг» (93,7 балла).

По 2-м критериям были получены средние оценки: по критерию «Открытость и доступность информации об организации», значение которого равно 73,4 балла («средняя оценка») и «Доступность услуг для инвалидов», значение которого равно 38 баллам из 100 баллов («неудовлетворительно»).

Рекомендуется обратить внимание именно на эти критерии, т.к. их значение заметно ниже значений остальных критериев. Особое внимание рекомендуется обратить на наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование; 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.

Единственной рекомендацией, высказанной получателями услуг в адрес организации, было пожелание об установке банкомата (1% респондентов от общего числа опрошенных).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       |
|----------------------------|--|-------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 73,4        |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 93,7        |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 38,0        |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,8        |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 97,6        |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>80,3</b> |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

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

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 31 получатель услуг, из них 10 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 21 респондент – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://tirvas.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 62,1 балла и занимает 16-е место общего рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 62,1 балла – это 8-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги).

Высокие оценки получены только по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (91,3 балла из 100). Средние оценки («удовлетворительные») получены по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» (79,9 балла из 100). Самые низкие оценки получены по 3-м критериям: «Удовлетворенность условиями оказания услуг», (62,3 балла из 100), «Открытость и доступность информации об организации» (56,8 балла из 100), «Доступность услуг для инвалидов» (20 баллов из 100).

Рекомендуется обратить внимание именно на эти критерии, т.к. их значение заметно ниже значений остальных критериев, а именно:

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

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

- на открытость, полноту 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»;

- на доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию;

- на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

- на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими и доступность услуг для инвалидов.

Особое внимание рекомендуется обратить на значения показателей: «доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))», «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)» и показателя «доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)». Значения по этим показателям находятся в пределах от 58,1 до 74,2 балла.

Среди рекомендаций, предложенных получателями услуг, чаще остальных упоминалось пожелание о расширении меню, которое высказали 3,2% опрошенных. Также было высказано замечание о том, что на сайте организации «мало информации» об учреждении (3,2%).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       |
|----------------------------|--|-------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 56,8        |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 91,3        |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 20,0        |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 79,9        |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 62,3        |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>62,1</b> |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

## 2.9. ООО «Фрезениус Нефрокеа»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 181 получатель услуг, из них 17 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 164 респондентов – методом онлайн анкетирования.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг были обследованы обособленные подразделения организации:

- обособленное подразделение в г. Мурманске (г. Мурманск, ул. Академика Павлова, д. 6);

- обособленное подразделение в г. Апатиты (г. Апатиты, ул. Космонавтов, д. 21, 2-й этаж).

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.nephrocare.ru/dializnye-centry/clinic/russian-federation/murmansk.html>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 68,8 балла и занимает 15-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 68,8 баллов (11-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

Высокие оценки отсутствуют. Средние оценки («удовлетворительно») получены по критериям: «Открытость и доступность информации об организации» (75,1 балла из 100), «Комфортность условий предоставления услуг» (77,8 балла из 100) и «Доброжелательность, вежливость работников организации» (70,6 балла из 100). Неудовлетворительные оценки получены по критериям «Доступность услуг для инвалидов» (62 балла из 100) и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (58,7 балла из 100 баллов).

Рекомендуется обратить внимание именно на эти критерии, т.к. высоких баллов нет.

Особое внимание рекомендуется обратить:

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

- на открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»,

- на комфортность предоставления услуг, на доступность услуг для инвалидов, на доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и

прочие работники) при непосредственном обращении в организацию и доброжелательность;

- на вежливость работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение).

В том числе рекомендуется обратить особое внимание на значения показателей:

- «доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))»;

- «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения))»;

- «доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении))».

Единственная рекомендация была направлена в адрес подразделения в г. Апатиты и выражалась в формате замечания о невозможности дозвониться до организации через телефон колл-центра (1,4% опрошенных).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       |
|----------------------------|--|-------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 75,1        |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 77,8        |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 62,0        |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 70,6        |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 58,7        |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>68,8</b> |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

## 2.10. ООО «Санаторий «Лапландия»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 130 получателей услуг, из них 20 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 110 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://slaplandia.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 81,4 балла и занимает 10-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 81,4 баллов (5-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги).

Высокие оценки получены по критериям «Комфортность условий предоставления услуг» (96,2 баллов из 100) и «Доброжелательность, вежливость работников организации» (91,5 баллов из 100). Средние оценки («удовлетворительно») получены по критериям «Открытость и доступность информации об организации» (79,3 баллов) и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (88,2 из 100 баллов). Самые низкие оценки получены по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (52 балла из 100).

Рекомендуется обратить внимание на эти критерии и входящие в них показатели, т.к. их значение ниже значений остальных критериев, а именно:

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

- на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;

- на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Особое внимание также рекомендуется обратить на значения показателей:

- «доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))»;

- «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения))».

Точечно со стороны респондентов-получателей услуг организации было выделено 2 рекомендации-пожелания: об установке кулера с водой (1%) и об «улучшении кабинета ароматерапии» (1%).

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       |
|----------------------------|--|-------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 79,3        |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 96,2        |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 52,0        |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 91,5        |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 88,2        |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>81,4</b> |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

## 2.11. ООО СГК «Изовела»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 356 получателей услуг, из них 274 человека – пользователей амбулаторных медицинских услуг, 82 человека – пользователей стационарных медицинских

услуг. Методом очного опроса по месту нахождения организации было опрошено 70 респондентов, методом онлайн-анкетирования – 286 респондентов.

Независимая оценка качества в рамках данной организации была осуществлена по 2-м направлениям деятельности: по оказанию амбулаторных и стационарных услуг.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://www.izovela.com/ru>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 82,5 балла и занимает 9-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 84,3 балла (4-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги), по амбулаторным услугам – 80,7 балла (8-е место в рейтинге).

Высокие оценки получены по критериям «Комфортность условий предоставления услуг» (90,7 баллов из 100) и «Доброжелательность, вежливость работников организации» (90,8 баллов из 100). Средние оценки («удовлетворительно») получены по критериям «Открытость и доступность информации об организации» (79,2 баллов) и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (87,9 из 100 баллов). Самые низкие оценки получены по критериям «Доступность услуг для инвалидов» (64 балла из 100).

Рекомендуется обратить внимание на эти критерии и входящие в них показатели, т.к. их значение ниже значений остальных, а именно:

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

Особое внимание также рекомендуется обратить, в том числе, на значения показателей: «доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))» и «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)».

Рассмотрим отдельно оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг в разрезе амбулаторных и стационарных услуг.

### **Амбулаторные услуги**

Только один критерий оценки качества оказания амбулаторных услуг получил высокие оценки – это «Доброжелательность, вежливость работников

медицинской организации» (91,6 балла). Три критерия получили средние оценки («удовлетворительно»): «Комфортность условий предоставления услуг» (84,4 балла), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (83 балла), «Открытость и доступность информации об организации» (80,5 балла). Один критерий получил неудовлетворительную оценку – это «Доступность услуг для инвалидов» (64 балла).

По части оказания амбулаторных услуг организации рекомендуется обратить внимание на 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); на наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование; на своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации; на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Особое внимание рекомендуется обратить, в том числе, на значения показателей: «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги», «доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)», «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения)», «доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации».

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей амбулаторных услуг организации в ходе проведения опроса не было.

### **Стационарные услуги**

По 2-м критериям получены высокие оценки – это «Комфортность условий предоставления услуг» (97,1 балла) и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (92,9 балла). Средние оценки получены еще по 2-м критериям: «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» и (89,9 балла) и «Открытость и доступность информации об организации» (77,9 балла). Неудовлетворительные оценки получены по одному критерию – «Доступность услуг для инвалидов» (64 балла).

В направлении оказания стационарных услуг организации рекомендуется обратить внимание на 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); на наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование; на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов; на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Особое внимание рекомендуется обратить, в том числе, на значения показателей: «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги», «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения)».

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей стационарных услуг организации в ходе проведения опроса не было.

| Показатели оценки качества  | ООО СГК «Изовела» |              |                                 |
|---|-------------------|--------------|---------------------------------|
|   | Амбулаторные      | Стационарные | Среднее значение по организации |
| Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации»                | 80,5              | 77,9         | <b>79,2</b>                     |
| Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»                         | 84,4              | 97,1         | <b>90,7</b>                     |
| Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»                                   | 64,0              | 64,0         | <b>64,0</b>                     |
| Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» | 91,6              | 89,9         | <b>90,8</b>                     |
| Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»                        | 83,0              | 92,9         | <b>87,9</b>                     |
| <b>Показатель оценки качества по медицинской организации</b>                    | <b>80,7</b>       | <b>84,3</b>  | <b>82,5</b>                     |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

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

В рамках проведения независимой оценки качества был опрошен 451 получатель услуг, из них 38 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 413 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: [http://kolabyt.ru/sapr/sapr\\_about.html](http://kolabyt.ru/sapr/sapr_about.html).

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 78,7 балла и занимает 12-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по стационарным услугам значение показателя составляет 78,7 баллов (7-е место в рейтинге организаций, предоставляющих стационарные услуги).

Высокие оценки получены по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (96 баллов из 100). Средние оценки («удовлетворительные») получены по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организации» (89,8 балла из 100), «Открытость и доступность информации об организации» (70,9 балла) и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (85,2 из 100 баллов). Самые низкие оценки получены по критериям «Доступность услуг для инвалидов» (51,7 балла из 100).

Рекомендуется обратить внимание на эти критерии, т.к. их значение ниже значений остальных критериев, а именно: на наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование, на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Особое внимание также рекомендуется обратить на значения показателей: «доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))» и «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)», показатели «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)» и «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)».

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было.

| № | Показатели оценки качества                                    | Баллы |
|---|---|-------|
| 1 | Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | 70,9  |
| 2 | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»          | 96,0  |

|                            |  |             |
|----------------------------|--|-------------|
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 51,7        |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 89,8        |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 85,2        |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>78,7</b> |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

### 2.13. ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 180 получателей услуг, из них 17 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 163 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://www.mrtexpert.ru/mur>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 85,4 балла и занимает 8-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 85,4 балла (7-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

Высокие оценки получены по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» (91,1 балла). Средние оценки («удовлетворительно») получены по критериям «Доброжелательность, вежливость работников организации» (89,9 балла), «Открытость и доступность информации об организации» (88 баллов) и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (81,9 балла). Самые низкие оценки получены по критериям «Доступность услуг для инвалидов» (76 баллов).

Рекомендуется обратить внимание на эти критерии, т.к. их значение ниже значений остальных критериев, а именно: на соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на стендах и сайте; на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Особое внимание рекомендуется обратить на значения показателей: «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)» и «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации

(учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)».

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было.

|                            | Показатели оценки качества                                       | Баллы       |
|----------------------------|--|-------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 88,0        |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 91,1        |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 76,0        |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 89,9        |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 81,9        |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>85,4</b> |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

#### **2.14. ООО «АСД МС», г. Мурманск**

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 611 получателей услуг, из них 60 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 551 респондент – методом онлайн анкетирования.

В рамках независимой оценки качества оказания услуг были обследованы обособленные подразделения организации:

- обособленное подразделение (г. Мурманск, ул. Академика Книповича, д. 63, 1 этаж, офисное помещение);

- обособленное подразделение (г. Мурманск, ул. Спортивная, д. 11, учебный корпус "Н", 1 этаж, помещение медицинского пункта);

- обособленное подразделение в г. Заполярный (Мурманская область, Печенгский район, г. Заполярный, ул. Юбилейная, д. 2, 1 этаж).

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://asdmc.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 72,6 балла и занимает 14-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 72,6 балла (10-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

Высокие оценки отсутствуют. Средние оценки («удовлетворительно») получены по 3-м критериям «Открытость и доступность информации об организации» (80,2 балл из 100), «Комфортность условий предоставления услуг» (84,3 баллов из 100) и «Доброжелательность, вежливость работников организации» (80,2 баллов из 100). По 2-м критериям получены неудовлетворительные оценки: «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (62,1 из 100 баллов) и «Доступность услуг для инвалидов» (56 баллов из 100).

Рекомендуется обратить внимание именно на эти критерии, т.к. высоких баллов нет, а именно:

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

- на удовлетворенность комфортностью предоставления услуг;

- на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Особое внимание рекомендуется обратить на значения показателей: «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги», «доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения))», «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения)», и показатель «доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)».

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса не было.

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       |
|----------------------------|--|-------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 80,2        |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 84,3        |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 56,0        |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 80,2        |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 62,1        |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>72,6</b> |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

## 2.15. ООО «Виктория - М»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 45 получателей услуг, из них 10 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 35 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <https://medical.glarus51.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 76,1 баллов и занимает 13-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 76,1 баллов (9-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

Высокие оценки получены по критериям «Комфортность условий предоставления услуг» (95,2 баллов из 100) и «Доброжелательность, вежливость работников организации» (92,5 балла из 100). Средние оценки («удовлетворительные») получены по критериям: «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (89,8 баллов из 100), «Открытость и доступность информации об организации» (80,9 баллов). Самые низкие оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (22 балла из 100, оценка «неудовлетворительно»).

Рекомендуется обратить внимание на наличие и соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах и официальном сайте организации. Особое внимание обратить на оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В том числе особое внимание рекомендуется обратить на значения показателей: «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» и «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)».

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса выявлено не было.

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       |
|----------------------------|--|-------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 80,9        |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 95,2        |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 22,0        |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 92,5        |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 89,8        |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>76,1</b> |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

## 2.16. ООО «Вита-Центр»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 38 получателей услуг, из них 10 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 28 респондентов – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://nord-medical.ru/>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 94,4 балла и занимает 2-е место рейтинга организаций здравоохранения. В том числе по амбулаторным услугам значение показателя составляет 94,4 балла (2-е место в рейтинге организаций, предоставляющих амбулаторные услуги).

По большинству критериев организация получила высокие оценки: от 90,6 баллов до 99,5 баллов. Исключение составляет оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов», значение которой равно 84 балла («средняя оценка»).

Рекомендуется обратить внимание именно на этот критерий, т.к. его значение ниже значений остальных критериев (84 балла из 100 баллов). Особое внимание рекомендуется обратить на обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Отдельных рекомендаций от респондентов-получателей услуг организации в ходе проведения опроса выявлено не было.

| №                          | Показатели оценки качества                                       | Баллы       |
|----------------------------|--|-------------|
| 1                          | Критерий «Открытость и доступность информации об организации»    | 90,6        |
| 2                          | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»             | 99,5        |
| 3                          | Критерий «Доступность услуг для инвалидов»                       | 84,0        |
| 4                          | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 98,9        |
| 5                          | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 99,2        |
| <b>Итоговый показатель</b> |  | <b>94,4</b> |

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации здравоохранения в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере здравоохранения.xlsx.

### 3. Общие выводы по сфере охраны здоровья и проекты рейтингов

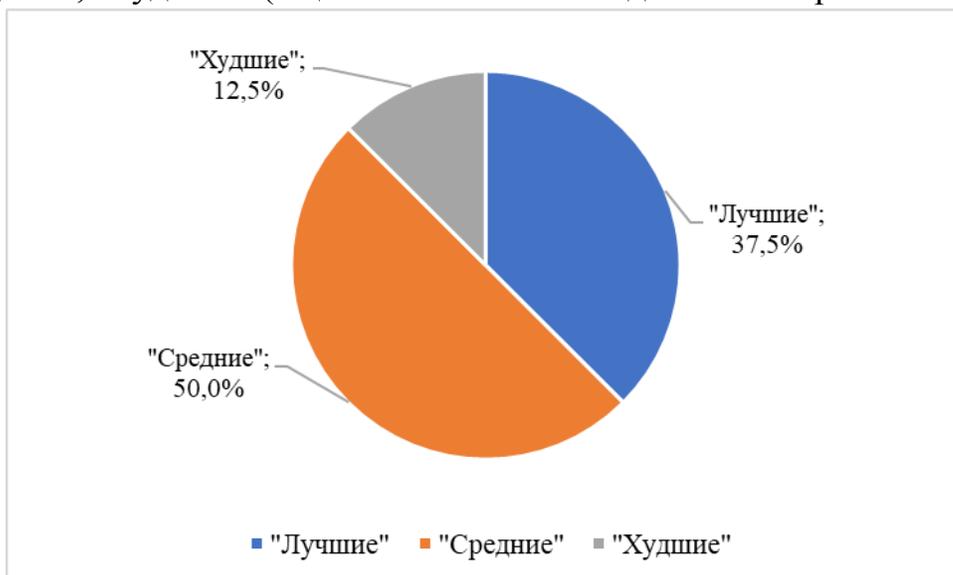
Значения оценки качества условий оказания услуг в разрезе организаций в сфере охраны здоровья (средние значения по 5 общим критериям оценки) находятся в пределах от 62,1 балла до 97,3 балла из 100 (см.

Шкала оценки общих критериев оценки качества условий оказания услуг здравоохранения:

- менее 70 баллов – неудовлетворительная оценка («худшие»),
- 70-89 баллов – удовлетворительная оценка («средние»),
- 90 баллов и более – высокая оценка («лучшие»).

Общая группировка организаций здравоохранения (в целом, без деления по амбулаторному и стационарному направлению) по типам «лучшие», «средние», «худшие» представлена на Рисунке 3.

Рисунок 3. Группировка организаций здравоохранения по типам «лучшие», «средние», «худшие» (в целом по всем обследованным организациям)

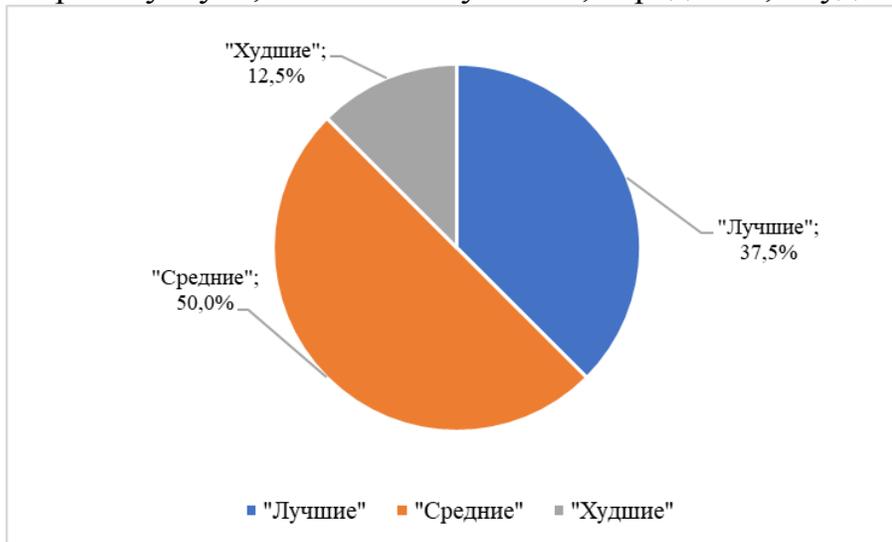


Таким образом, доля «лучших» от общего числа обследованных организаций здравоохранения составляет 37,5%; половина от числа обследованных организаций (50%) отнесены к «средним». Доля «худших» составляет 12,5% от всего количества учреждений, принявших участие в НОК.

Наряду с общей группировкой («лучшие», «средние», «худшие») были сформированы аналогичные группировки по направлению услуг, оказываемых обследованными организациями здравоохранения, а именно: по стационарным и амбулаторным услугам. Обратимся к их рассмотрению.

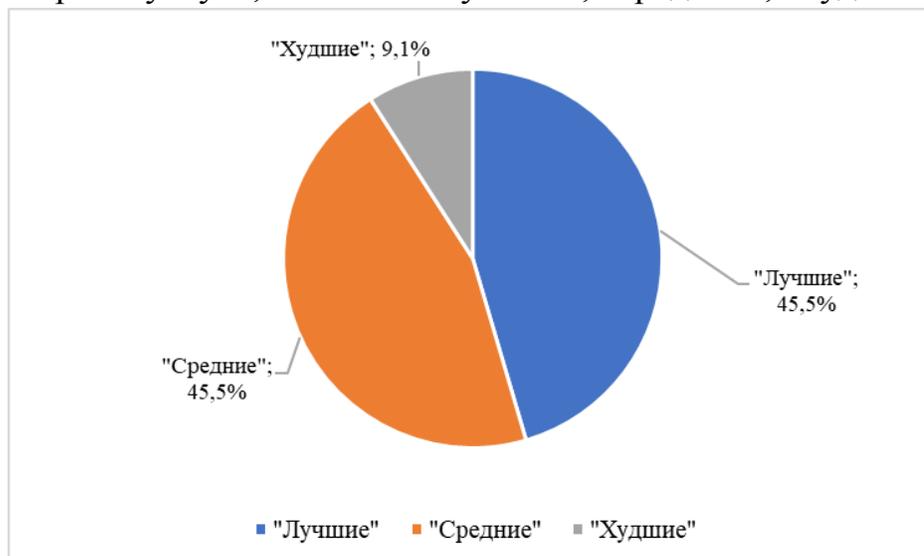
Так, доля «лучших» среди организаций, оказывающих стационарные услуги, составляет более трети (37,5%) от числа медучреждений, работающих в направлении оказания данных услуг. Доля средних составляет 50%; «худшими» оказались менее чуть более 10% учреждений, оказывающих стационарные услуги (12,5%) (Рисунок 3а).

Рисунок 3а. Группировка организаций здравоохранения, оказывающих стационарные услуги, по типам «лучшие», «средние», «худшие»



Доли «лучших» и «средних» организаций, оказывающих амбулаторные услуги, распределились поровну и составили 45,5%. Доля «худших» значительно ниже – 9,1% (Рисунок 3б).

Рисунок 3б. Группировка организаций здравоохранения, оказывающих стационарные услуги, по типам «лучшие», «средние», «худшие»



Таким образом, по амбулаторному направлению оказания медицинских услуг доля «лучших» выше, чем по стационарному на 8%. Доля «среднячков» по стационарным услугам, напротив, выше аналогичного показателя по амбулаторному направлению.

Обратимся к распределению самих обследованных организаций по рассматриваемой шкале.

Самые высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили 6 из 16-ти обследованных организаций сферы здравоохранения: ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» (97,3 балла), ООО «Вита-Центр» (94,4 балла), ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (93,4 балла), ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (93,2 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (92,7 балла), ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи», г. Мурманск (90,6 балла).

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили 8 организаций: Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер» (85,6 балла), ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» (85,4 балла), ООО СГК «Изовела» (82,5 балла), ООО «Санаторий «Лапландия» (81,4 балла), ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский» (80,3 балла), ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский») (78,7 балла), ООО «Виктория - М» (76,1 балла), ООО «АСД МС», г. Мурманск (72,6 балла).

Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») получили 2 организации: ООО «Фрезениус Нефрокеа» (68,8 балла) и ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») (62,1 балла).

**Среднее значение по всем организациям сферы охраны здоровья составляет 83,4 балла.**

Стоит отметить, что результаты опроса, проведенного в рамках независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья показали, что респонденты отмечают высокое качество оказания медицинских услуг обследованными организациями. Высказанные замечания и рекомендации к работе медучреждений носят точечный характер.

Среди показателей, в основе которых лежат только оценки работы учреждений получателями услуг («Доброжелательность, вежливость работников организации», «Удовлетворенность условиями оказания услуг»), низкие оценки чаще всего наблюдались среди частных медицинских центров и санаториев: ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»), ООО «Фрезениус Нефрокеа», ООО «МРТ – Эксперт Мурманск», ООО «АСД МС», г. Мурманск.

Максимально низкие оценки показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, по сравнению с другими учреждениями, получили ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») (20 баллов из 100), ООО «Виктория - М» (22 балла из 100), ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский» (38 баллов).

Общий сводный рейтинг учреждений здравоохранения представлен ниже (см. Рисунок 3.1 и Таблицу 3.1).

При расчете рейтингового значения по каждой организации в сфере охраны здоровья показатели, которые измерялись методом наблюдения, принимались равными усредненным значениям по филиалам/обособленным подразделениям, входящим в состав соответствующего юридического лица (организации).

Рисунок 3.1. Сводный рейтинг организаций в сфере охраны здоровья



Таблица 3.1 Сводный рейтинг организаций в сфере охраны здоровья

| Место | Наименование организации   | Баллы |
|-------|--|-------|
| 1     | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины», г. Мурманск | 97,3  |

|                             |  |             |
|-----------------------------|--|-------------|
| 2                           | ООО «Вита-Центр»   | 94,4        |
| 3                           | ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»  | 93,4        |
| 4                           | ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»  | 93,2        |
| 5                           | ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»   | 92,7        |
| 6                           | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи», г. Мурманск                          | 90,6        |
| 7                           | Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер» | 85,6        |
| 8                           | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 85,4        |
| 9                           | ООО СГК «Изовела»  | 82,5        |
| 10                          | ООО «Санаторий «Лапландия»   | 81,4        |
| 11                          | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»  | 80,3        |
| 12                          | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)   | 78,7        |
| 13                          | ООО «Виктория - М»   | 76,1        |
| 14                          | ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 72,6        |
| 15                          | ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 68,8        |
| 16                          | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)  | 62,1        |
| <b>Среднее значение НОК</b> |  | <b>83,4</b> |

Рейтинг организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в стационарных условиях представлен ниже (см. Рисунок 3.2 и Таблицу 3.2).

Рисунок 3.2. Рейтинг организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в стационарных условиях

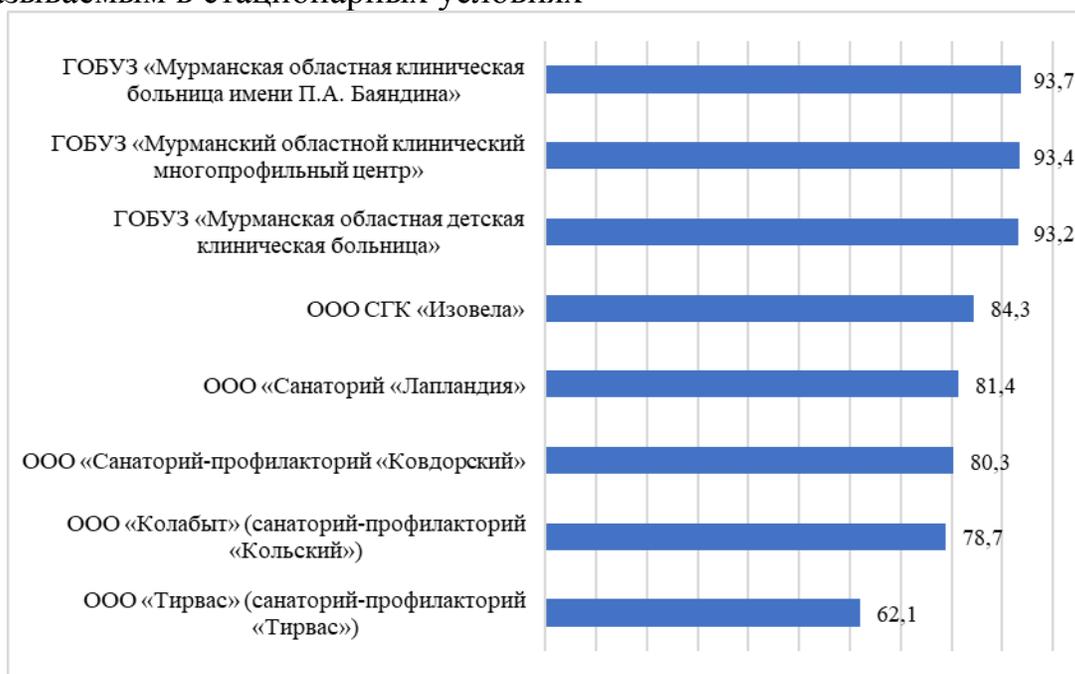


Таблица 3.2 Рейтинг организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в стационарных условиях

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 1     | ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» | 93,7  |
| 2     | ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»        | 93,4  |

| Место | Наименование организации                                  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 3     | ГБОУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» | 93,2  |
| 4     | ООО СГК «Изовела»   | 84,3  |
| 5     | ООО «Санаторий «Лапландия»                                | 81,4  |
| 6     | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»                 | 80,3  |
| 7     | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)        | 78,7  |
| 8     | ООО «Гирвас» (санаторий-профилакторий «Гирвас»)           | 62,1  |

Рейтинг организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в амбулаторных условиях представлен ниже (см. Рисунок 3.3 и Таблицу 3.3).

Рисунок 3.3. Рейтинг организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в амбулаторных условиях

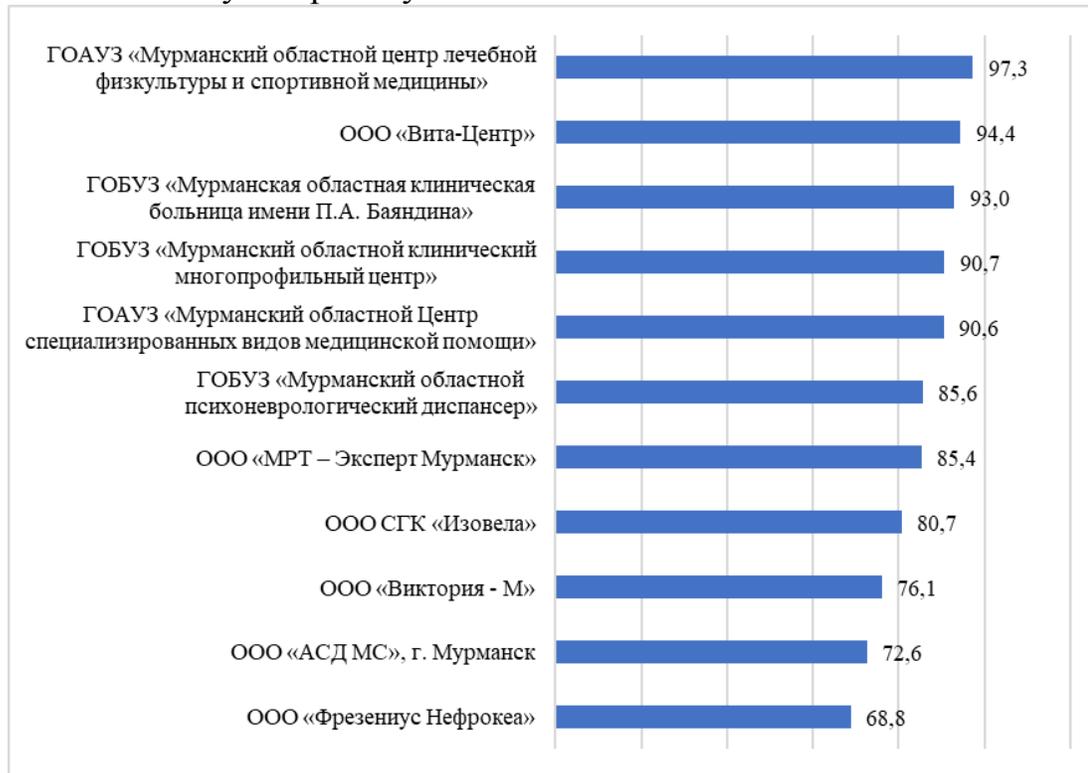


Таблица 3.3. Рейтинг организаций в сфере охраны здоровья по услугам, оказываемым в амбулаторных условиях

| Место | Наименование организации   | Баллы |
|-------|--|-------|
| 1     | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»  | 97,3  |
| 2     | ООО «Вита-Центр»   | 94,4  |
| 3     | ГБОУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»          | 93,0  |
| 4     | ГБОУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                 | 90,7  |
| 5     | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» | 90,6  |
| 6     | ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                    | 85,6  |

---

| Место | Наименование организации     | Баллы |
|-------|------------------------------|-------|
| 7     | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» | 85,4  |
| 8     | ООО СГК «Изовела»            | 80,7  |
| 9     | ООО «Виктория - М»           | 76,1  |
| 10    | ООО «АСД МС», г. Мурманск    | 72,6  |
| 11    | ООО «Фрезениус Нефрокеа»     | 68,8  |

Таким образом, можно отметить, что лидирующие позиции в рейтингах (сводный, по стационарным и амбулаторным услугам) занимают следующие медицинские организации (первые 5 позиций рейтингов): ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» (общий рейтинг и по амбулаторным услугам), ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (все три рейтинга), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (все три рейтинга), ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» (амбулаторные услуги, 5-е место), ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (общий рейтинг и по стационарным услугам), ООО «Вита-Центр» (общий и по амбулаторным услугам).

## Результаты оценки медицинских организаций по общим критериям НОК.

Средние значения по общим критериям оценки качества условий предоставления услуг в сфере охраны здоровья составляют от 61,9 балла до 92,6 балла (см. Рисунок 3.4 и Таблицу 3.4).

Два из 5-ти критериев получили самую высокую оценку (более 90 баллов, «лучшие») – это «Комфортность условий предоставления услуг» (92,6 балла) и «Доброжелательность, вежливость работников организации» (92,1 балла).

Еще 2 критерия получили среднюю оценку (от 70 до 89 баллов, «удовлетворительно») – это «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (87,6 балла) и «Открытость и доступность информации об организации» (83 балла).

По одному критерию зафиксирована низкая оценка (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») – это «Доступность услуг для инвалидов» (61,9 балла).

Рисунок 3.4. Средние значения по общим критериям НОК организаций в сфере охраны здоровья

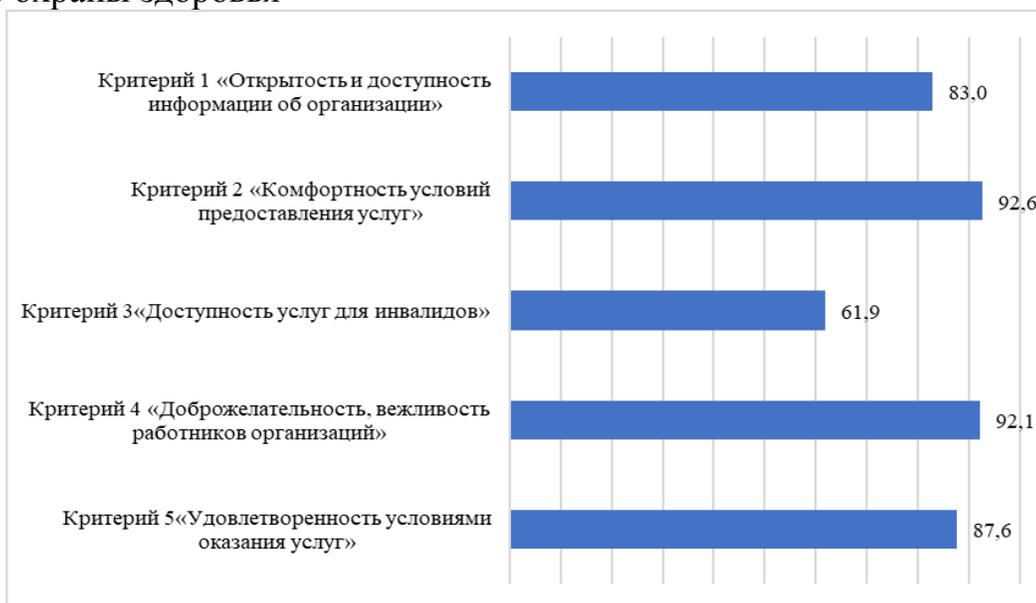


Таблица 3.4. Средние значения по общим критериям НОК организаций в сфере охраны здоровья

| Критерий   | Баллы |
|--|-------|
| Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»    | 83,0  |
| Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»             | 92,6  |
| Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»                       | 61,9  |
| Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций» | 92,1  |
| Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»            | 87,6  |

Рассмотрим, каким образом распределились критерии по каждому виду услуг, оказываемых обследованными организациями сферы охраны здоровья – по амбулаторным и стационарным направлениям.

Как и в общем рейтинге организаций сферы здравоохранения, самые высокие оценки по амбулаторным и стационарным услугам у критериев «Комфортность условий предоставления услуг» и «Доброжелательность, вежливость работников организации». В соотношении оценок по первому из указанных критериев лидируют стационарные услуги: 94,9 балла против 90,7 балла по амбулаторному направлению. По второму из отмеченных критериев оценки по обоим направлениям незначительно отличаются друг от друга: с отрывом в 0,8 балла также лидируют стационарное направление медицинских услуг (92,9 балла против 92,1 балла по амбулаторному направлению).

По критериям, получившим средние оценки по направлениям амбулаторных и стационарных услуг, средние оценки распределились следующим образом: по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» стационарное направление получило более высокую оценку в сравнении с амбулаторным (89,8 балла против 87,8 балла). По критерию «Открытость и доступность информации об организации», напротив, амбулаторное направление оказания услуг получило значительно более высокую оценку в сравнении со стационарным направлением: 87,6 балла против 79,2 балла соответственно.

Самые низкие баллы по обоим направлениям оказания медицинских услуг были получены по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Однако показатель оценки по данному критерию в отношении амбулаторных услуг выше, чем по стационарным услугам: 66,9 балла против 60,2 балла (см. Рисунок 3.5 и Таблицу 3.5).

Рисунок 3.5. Соотношение значений критериев по направлению оказания амбулаторных и стационарных медицинских услуг



Таблица 3.5. Соотношение значений критериев по направлению оказания амбулаторных и стационарных медицинских услуг

| Критерии оценки НОК   | Виды оказываемых услуг |              |
|---|------------------------|--------------|
|   | Амбулаторные           | Стационарные |
| Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»     | 87,6                   | 79,2         |
| Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»              | 90,7                   | 94,9         |
| Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»                        | 66,9                   | 60,2         |
| Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»  | 92,1                   | 92,9         |
| Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»             | 87,8                   | 89,8         |
| <b>Итоговая средняя оценка критериев НОК по каждому направлению</b> | <b>85,0</b>            | <b>83,4</b>  |

Таким образом, оценки критериев НОК в разрезе направлений оказания амбулаторных и стационарных медицинских услуг распределились так же, как в общих оценках по всем обследованным организациям. Итоговая средняя оценка критериев НОК по амбулаторным услугам выше аналогичного показателя по стационарному направлению (85 баллов против 83,4 балла соответственно) за счет более высоких баллов по критериям «Открытость и доступность информации об организации» и «Доступность услуг для инвалидов».

Детальные оценки качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья по 5 общим критериям по каждой из обследованных организаций представлены в Таблице 3.6.

Таблица 3.6. Оценка качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья по 5 общим критериям, для каждого учреждения

| Наименование организации  | Направление деятельности               | Критерий 1.<br>«Открытость и доступность информации об организации» | Критерий 2.<br>«Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3.<br>«Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4.<br>«Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» | Критерий 5.<br>«Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Показатель оценки качества по медицинской организации |
|---|--|---|--|--|--|---|---|
| ГБОУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»                       | Амбулаторные                           | 97,7  | 91,6   | 81,1   | 96,3   | 98,3  | 93,0  |
|   | Стационарные                           | 94,3  | 93,9   | 89,4   | 94,6   | 96,3  | 93,7  |
|   | <b>Среднее значение по организации</b> | 96,0  | 92,8   | 85,3   | 95,5   | 97,3  | 93,4  |
| ГООУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи», г. Мурманск | Амбулаторные                           | 94,8  | 90,0   | 68,6   | 99,8   | 99,8  | 90,6  |
|   | Стационарные                           | -   | -  | -  | -  | -   | -   |
|   | <b>Среднее значение по организации</b> | 94,8  | 90,0   | 68,6   | 99,8   | 99,8  | 90,6  |
| ГООУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины», г. Мурманск  | Амбулаторные                           | 93,5  | 99,9   | 94,0   | 99,7   | 99,6  | 97,3  |
|   | Стационарные                           | -   | -  | -  | -  | -   | -   |
|   | <b>Среднее значение по организации</b> | 93,5  | 99,9   | 94,0   | 99,7   | 99,6  | 97,3  |
| ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                                 | Амбулаторные                           | 90,3  | 97,1   | 46,8   | 97,4   | 96,2  | 85,6  |
|   | Стационарные                           | -   | -  | -  | -  | -   | -   |
|   | <b>Среднее значение по организации</b> | 90,3  | 97,1   | 46,8   | 97,4   | 96,2  | 85,6  |
| ГБОУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                              | Амбулаторные                           | 92,0  | 87,0   | 81,0   | 96,0   | 97,0  | 90,7  |
|   | Стационарные                           | 96,0  | 99,0   | 75,0   | 99,0   | 98,0  | 93,4  |
|   | <b>Среднее значение по организации</b> | 94,2  | 94,3   | 77,6   | 99,5   | 97,7  | 92,7  |
| ГБОУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                                   | Амбулаторные                           | -   | -  | -  | -  | -   | -   |
|   | Стационарные                           | 84,6  | 92,0   | 91,7   | 99,4   | 98,1  | 93,2  |
|   | <b>Среднее значение по организации</b> | 84,6  | 92,0   | 91,7   | 99,4   | 98,1  | 93,2  |
| ООО «Санаторий-профилакторий»   | Амбулаторные                           | -   | -  | -  | -  | -   | -   |
|   | Стационарные                           | 73,4  | 93,7   | 38,0   | 98,8   | 97,6  | 80,3  |

| Наименование организации                           | Направление деятельности               | Критерий 1.<br>«Открытость и доступность информации об организации» | Критерий 2.<br>«Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3.<br>«Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4.<br>«Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» | Критерий 5.<br>«Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Показатель оценки качества по медицинской организации |
|--|--|---|--|--|--|---|---|
| «Ковдорский»                                       | <b>Среднее значение по организации</b> | 73,4  | 93,7   | 38,0   | 98,8   | 97,6  | 80,3  |
| ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)    | Амбулаторные                           | -   | -  | -  | -  | -   | -   |
|  | Стационарные                           | 56,8  | 91,3   | 20,0   | 79,9   | 62,3  | 62,1  |
|  | <b>Среднее значение по организации</b> | 56,8  | 91,3   | 20,0   | 79,9   | 62,3  | 62,1  |
| ООО «Фрезениус Нефрокеа»                           | Амбулаторные                           | 75,1  | 77,8   | 62,0   | 70,6   | 58,7  | 68,8  |
|  | Стационарные                           | -   | -  | -  | -  | -   | -   |
|  | <b>Среднее значение по организации</b> | 75,1  | 77,8   | 62,0   | 70,6   | 58,7  | 68,8  |
| ООО «Санаторий «Лапландия»                         | Амбулаторные                           | -   | -  | -  | -  | -   | -   |
|  | Стационарные                           | 79,3  | 96,2   | 52,0   | 91,5   | 88,2  | 81,4  |
|  | <b>Среднее значение по организации</b> | 79,3  | 96,2   | 52,0   | 91,5   | 88,2  | 81,4  |
| ООО СГК «Изовела»                                  | Амбулаторные                           | 80,5  | 84,4   | 64,0   | 91,6   | 83,0  | 80,7  |
|  | Стационарные                           | 77,9  | 97,1   | 64,0   | 89,9   | 92,9  | 84,3  |
|  | <b>Среднее значение по организации</b> | 79,2  | 90,7   | 64,0   | 90,8   | 87,9  | 82,5  |
| ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский») | Амбулаторные                           | -   | -  | -  | -  | -   | -   |
|  | Стационарные                           | 70,9  | 96,0   | 51,7   | 89,8   | 85,2  | 78,7  |
|  | <b>Среднее значение по организации</b> | 70,9  | 96,0   | 51,7   | 89,8   | 85,2  | 78,7  |
| ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»                       | Амбулаторные                           | 88,0  | 91,1   | 76,0   | 89,9   | 81,9  | 85,4  |
|  | Стационарные                           | -   | -  | -  | -  | -   | -   |
|  | <b>Среднее значение по организации</b> | 88,0  | 91,1   | 76,0   | 89,9   | 81,9  | 85,4  |
| ООО «АСД МС», г. Мурманск                          | Амбулаторные                           | 80,2  | 84,3   | 56,0   | 80,2   | 62,1  | 72,6  |
|  | Стационарные                           | -   | -  | -  | -  | -   | -   |
|  | <b>Среднее значение по организации</b> | 80,2  | 84,3   | 56,0   | 80,2   | 62,1  | 72,6  |
| ООО «Виктория - М»                                 | Амбулаторные                           | 80,9  | 95,2   | 22,0   | 92,5   | 89,8  | 76,1  |

| Наименование организации | Направление деятельности               | Критерий 1.<br>«Открытость и доступность информации об организации» | Критерий 2.<br>«Комфортность условий предоставления услуг» | Критерий 3.<br>«Доступность услуг для инвалидов» | Критерий 4.<br>«Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» | Критерий 5.<br>«Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Показатель оценки качества по медицинской организации |
|--------------------------|--|---|--|--|--|---|---|
|                          | Стационарные                           | -   | -  | -  | -  | -   | -   |
|                          | <b>Среднее значение по организации</b> | 80,9  | 95,2   | 22,0   | 92,5   | 89,8  | 76,1  |
| ООО «Вита-Центр»         | Амбулаторные                           | 90,6  | 99,5   | 84,0   | 98,9   | 99,2  | 94,4  |
|                          | Стационарные                           | -   | -  | -  | -  | -   | -   |
|                          | <b>Среднее значение по организации</b> | 90,6  | 99,5   | 84,0   | 98,9   | 99,2  | 94,4  |

## **Критерий 1: «Открытость и доступность информации об организации»**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» 6 организаций получили высокие оценки от 90,6 до 96 баллов: ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (96 баллов), ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» (94,8 балла), ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» (93,5 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (94,2 балла), ООО «Вита-Центр» (90,6 балла).

Средние оценки получили 9 организаций: ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (84,6 балла), ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский» (73,4 балла), ООО «Фрезениус Нефрокеа» (75,1 балла), ООО «Санаторий «Лапландия» (79,3 балла), ООО СГК «Изовела» (79,2 балла), ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский» (70,9 балла), ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» (88 баллов), ООО «АСД МС», г. Мурманск (80,2 балла), ООО «Виктория - М» (80,9 балла).

Низкие оценки по рассматриваемому критерию получила одна организация – ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») (56,8 балла) (см. Рисунок 3.6 и Таблицу 3.7).

Рисунок 3.6. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

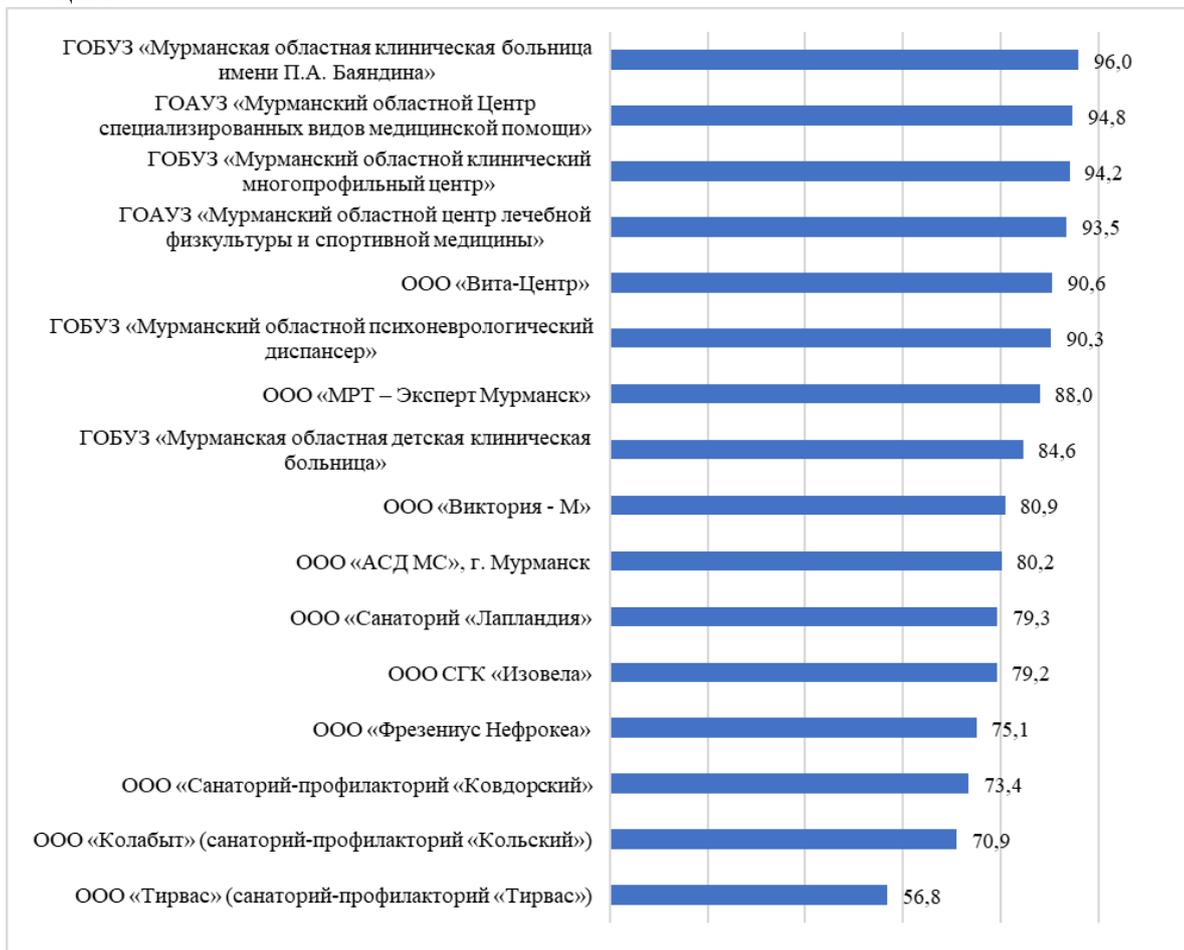


Таблица 3.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Открытость и доступность информации об организации»

| Место | Наименование организации   | Баллы |
|-------|--|-------|
| 1     | ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»          | 96,0  |
| 2     | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» | 94,8  |
| 3     | ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                 | 94,2  |
| 4     | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»  | 93,5  |
| 5     | ООО «Вита-Центр»   | 90,6  |
| 6     | ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                    | 90,3  |
| 7     | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 88,0  |
| 8     | ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                      | 84,6  |
| 9     | ООО «Виктория - М»   | 80,9  |
| 10    | ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 80,2  |
| 11    | ООО «Санаторий «Лапландия»   | 79,3  |
| 12    | ООО СГК «Изовела»  | 79,2  |
| 13    | ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 75,1  |
| 14    | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»                                      | 73,4  |
| 15    | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)                             | 70,9  |
| 16    | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)                                | 56,8  |

## Критерий 2: «Комфортность условий предоставления услуг»

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» почти все организации получили высокие оценки от 90 до 99,9 балла. Исключение составили 2-е организации, получившие средние оценки по рассматриваемому критерию: ООО «АСД МС» (94,3 балла), ООО «Фрезениус Нефрокеа» (77,8 балла). Неудовлетворительные оценки не получены ни по одной из обследованных организаций (см. Рисунок 3.7 и Таблицу 3.8).

Рисунок 3.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

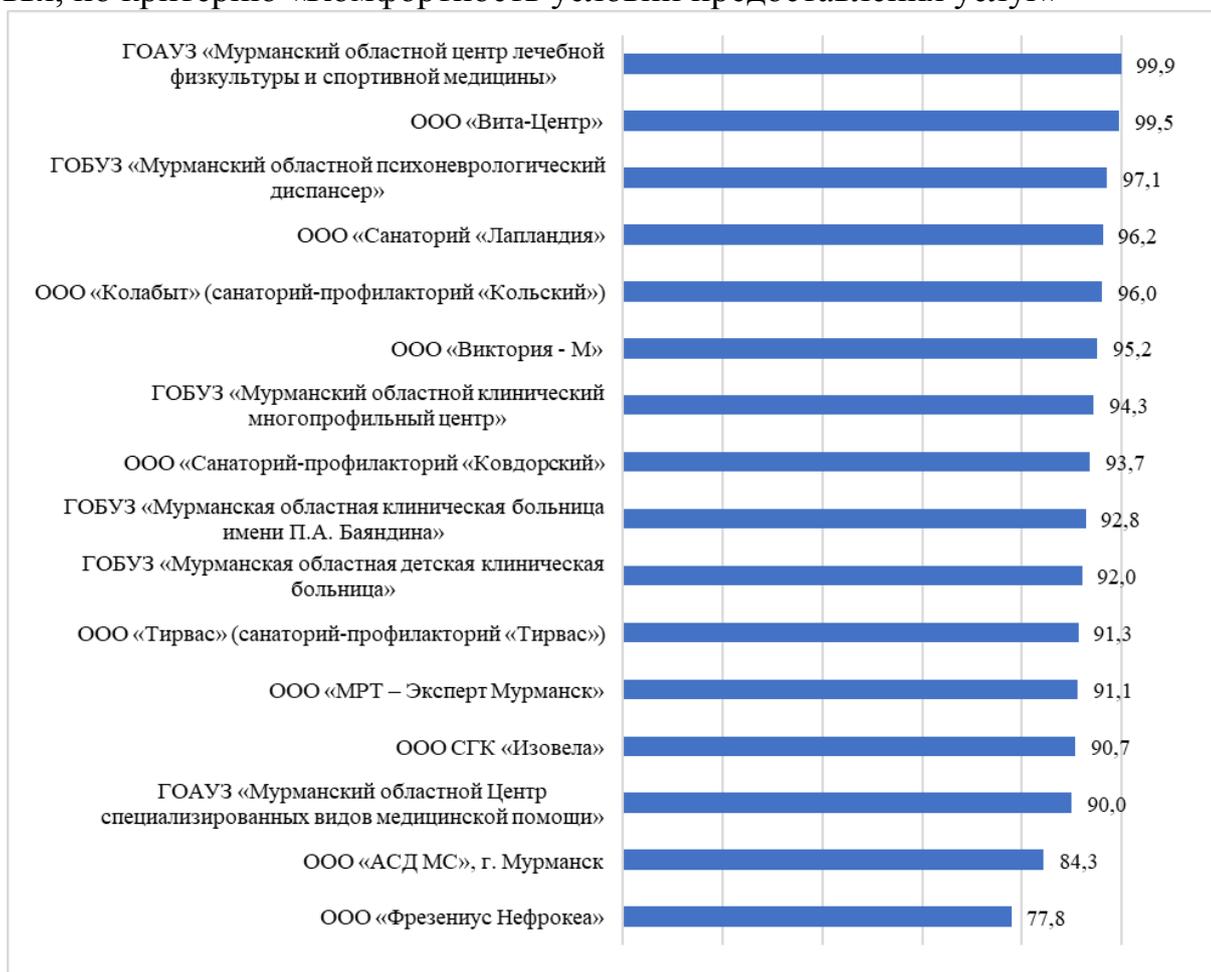


Таблица 3.8. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 1     | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» | 99,9  |
| 2     | ООО «Вита-Центр»  | 99,5  |
| 3     | ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                   | 97,1  |
| 4     | ООО «Санаторий «Лапландия»  | 96,2  |

| Место | Наименование организации   | Баллы |
|-------|--|-------|
| 5     | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)                             | 96,0  |
| 6     | ООО «Виктория - М»   | 95,2  |
| 7     | ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                 | 94,3  |
| 8     | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»                                      | 93,7  |
| 9     | ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»          | 92,8  |
| 10    | ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                      | 92,0  |
| 11    | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)                                | 91,3  |
| 12    | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 91,1  |
| 13    | ООО СГК «Изовела»  | 90,7  |
| 14    | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» | 90,0  |
| 15    | ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 84,3  |
| 16    | ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 77,8  |

### **Критерий 3: «Доступность услуг для инвалидов»**

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» высокие оценки получили 2-е организации: ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» (94 балла), ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (91,7 балла).

Средние оценки получили 4 организации: ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (85,3 балла), ООО «Вита-Центр» (84 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (77,6 балла), ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» (76 баллов).

Неудовлетворительные оценки получили 10 организаций: ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» (68,6 балла), ООО СГК «Изовела» (64 балла), ООО «Фрезениус Нефрокеа» (62 балла), ООО «АСД МС» (56 баллов), ООО «Санаторий «Лапландия» (52 балла), ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский») (51,7 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер» (46,8 балла), ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский» (38 баллов), ООО «Виктория - М» (22 балла), ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») (20 баллов) (см. Рисунок 3.8 и Таблицу 3.9).

Рисунок 3.8. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

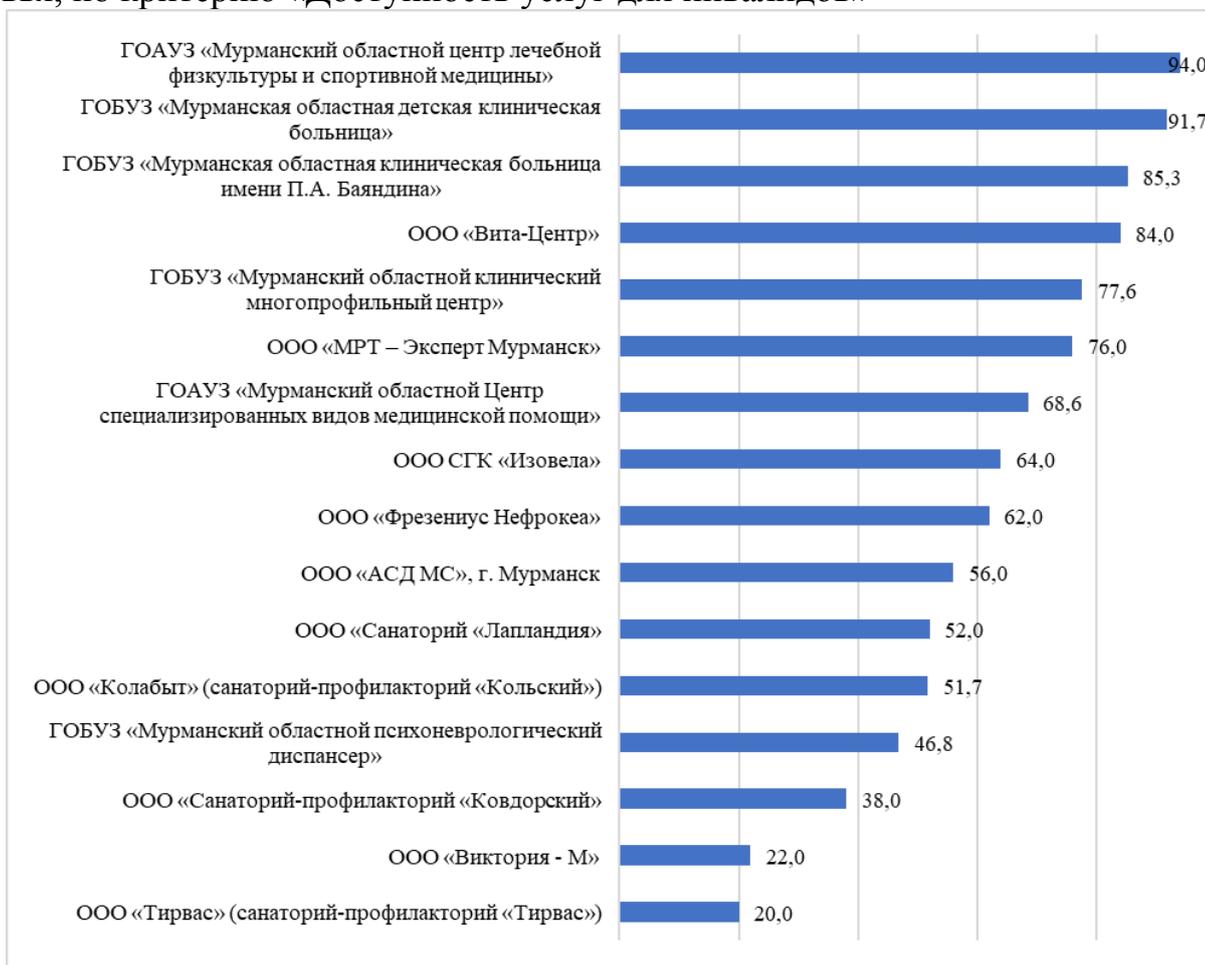


Таблица 3.9. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 1     | ГООАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»  | 94,0  |
| 2     | ГООБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                      | 91,7  |
| 3     | ГООБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»          | 85,3  |
| 4     | ООО «Вита-Центр»  | 84,0  |
| 5     | ГООБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                 | 77,6  |
| 6     | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»  | 76,0  |
| 7     | ГООАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» | 68,6  |
| 8     | ООО СГК «Изовела»   | 64,0  |
| 9     | ООО «Фрезениус Нефрокеа»  | 62,0  |
| 10    | ООО «АСДМС», г. Мурманск  | 56,0  |
| 11    | ООО «Санаторий «Лапландия»  | 52,0  |
| 12    | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)                              | 51,7  |
| 13    | ГООБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                    | 46,8  |
| 14    | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»                                       | 38,0  |
| 15    | ООО «Виктория - М»  | 22,0  |
| 16    | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)                                 | 20,0  |

#### Критерий 4: «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» высокие оценки получили 11 из 16-ти организаций (от 90,8 до 99,8 балла). Средние оценки получены по 5-ти организациям: ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» (89,9 балла), ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский») (89,8 балла), ООО «АСД МС» (80,2 балла), ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») (79,9 балла), ООО «Фрезениус Нефрокеа» (70,6 балла) (см. Рисунок 3.9 и Таблицу 3.10).

Рисунок 3.9. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

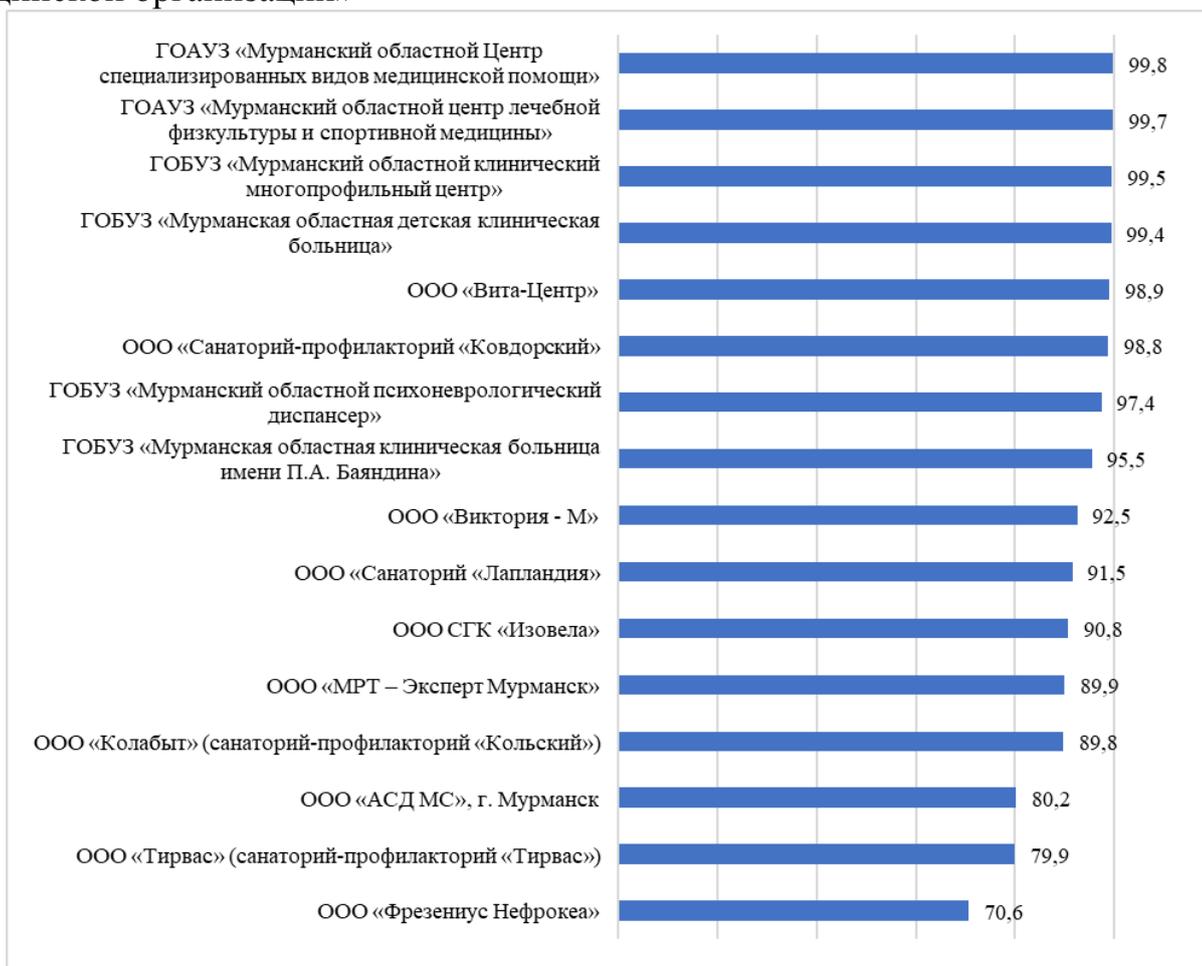


Таблица 3.10. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

| Место | Наименование организации   | Баллы |
|-------|--|-------|
| 1     | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» | 99,8  |

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 2     | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» | 99,7  |
| 3     | ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                | 99,5  |
| 4     | ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                     | 99,4  |
| 5     | ООО «Вита-Центр»  | 98,9  |
| 6     | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»                                     | 98,8  |
| 7     | ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                   | 97,4  |
| 8     | ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»         | 95,5  |
| 9     | ООО «Виктория - М»  | 92,5  |
| 10    | ООО «Санаторий «Лапландия»  | 91,5  |
| 11    | ООО СГК «Изовела»   | 90,8  |
| 12    | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»  | 89,9  |
| 13    | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)                            | 89,8  |
| 14    | ООО «АСД МС», г. Мурманск   | 80,2  |
| 15    | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)                               | 79,9  |
| 16    | ООО «Фрезениус Нефрокеа»  | 70,6  |

### **Критерий 5: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» высокие оценки получили 8 организаций (более 90 баллов, «лучшие»): ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» (99,8 балла), ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» (99,6 балла), ООО «Вита-Центр» (99,2 балла), ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (98,1 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (97,7 балла), ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский» (97,6 балла), ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (97,3 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер» (96,2 балла).

Средние оценки получили 5 организаций: ООО «Виктория - М» (89,8 балла), ООО «Санаторий «Лапландия» (88,2 балла), ООО СГК «Изовела» (87,9 балла), ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский») (85,2 балла), ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» (81,9 балла).

Три организации получили неудовлетворительные оценки по рассматриваемому критерию: ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») (62,3 балла), ООО «АСД МС» (62,1 балла), ООО «Фрезениус Нефрокеа» (58,7 балла) (см. Рисунок 3.10 и Таблицу 3.11).

Рисунок 3.10. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания

## услуг»

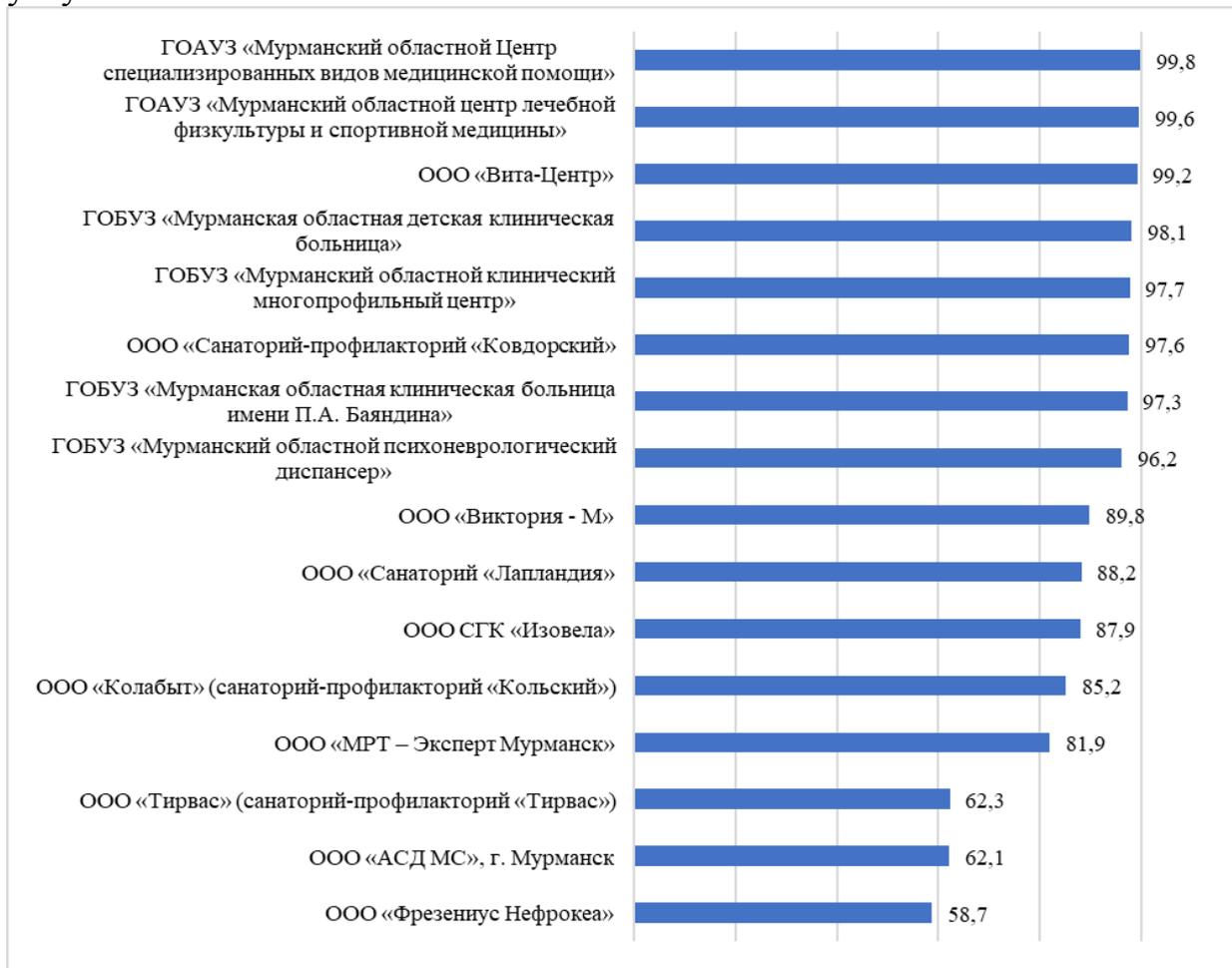


Таблица 3.11.Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

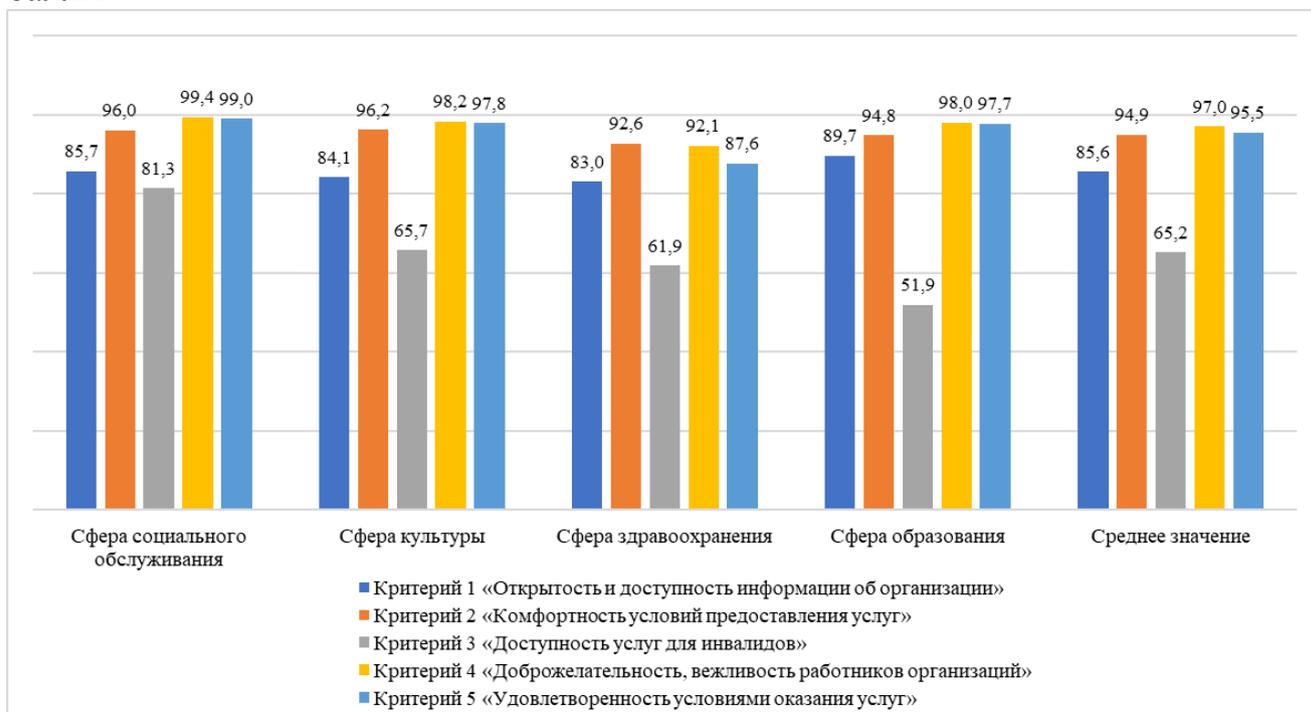
| Место | Наименование организации   | Баллы |
|-------|--|-------|
| 1     | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» | 99,8  |
| 2     | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»  | 99,6  |
| 3     | ООО «Вита-Центр»   | 99,2  |
| 4     | ГБОУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                      | 98,1  |
| 5     | ГБОУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                 | 97,7  |
| 6     | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»                                      | 97,6  |
| 7     | ГБОУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»          | 97,3  |
| 8     | ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                    | 96,2  |
| 9     | ООО «Виктория - М»   | 89,8  |
| 10    | ООО «Санаторий «Лапландия»   | 88,2  |
| 11    | ООО СГК «Изовела»  | 87,9  |
| 12    | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)                             | 85,2  |
| 13    | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 81,9  |
| 14    | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)                                | 62,3  |
| 15    | ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 62,1  |
| 16    | ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 58,7  |

## 4. Детальная интерпретация критериев и показателей оценки качества

### 4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере (в сопоставлении с иными сферами)

В целом тенденции оценок качества условий оказания услуг по отдельным направлениям оценки в различных сферах схожи (см. Таблицу 4.1). Средние значения 3-х из 5-ти критериев по сферам получили высокие оценки (более 90 баллов): «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (97 баллов), «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (95 баллов), «Комфортность условий предоставления услуг» (94,9 балла). Критерий «Открытость и доступность информации об организации» по обследованным сферам получил среднюю оценку (85,6 баллов). Критерий «Доступность услуг для инвалидов» получил низкую оценку (65,2 баллов) (см. Рисунок 4.1).

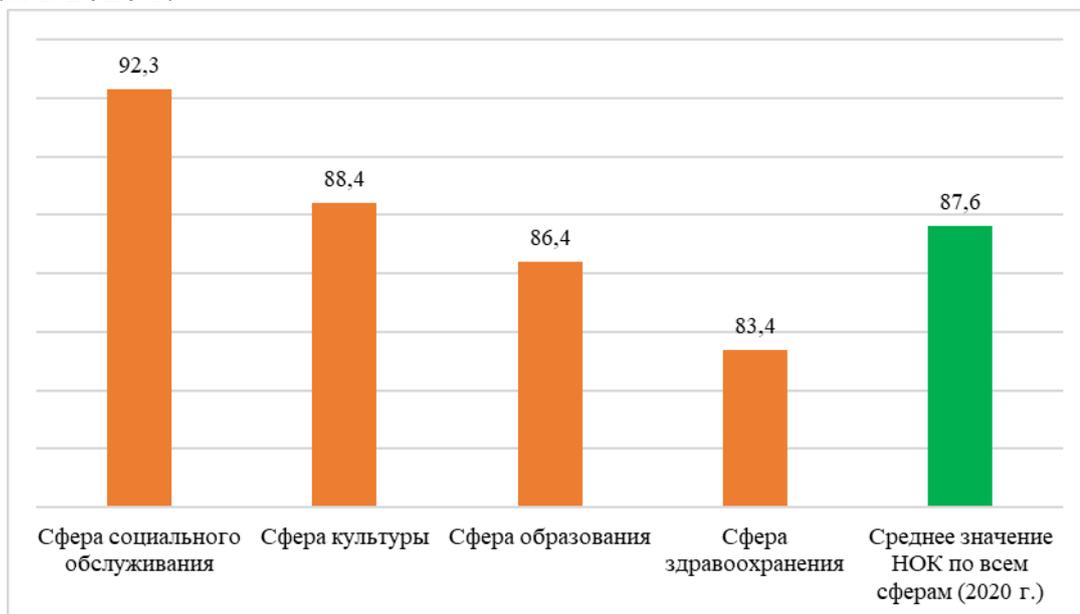
Рисунок 4.1. Значения 5-ти критериев НОК по обследованным сферам, баллы



Средние оценки НОК по сферам располагаются в следующем порядке: на первом месте – сфера социального обслуживания с самой высокой оценкой (более 90 баллов) в 92,3 балла. На втором месте – сфера культуры с результирующим показателем оценки качества в 88,4 балла. На третьем

месте – сфера образования с оценкой 86,4 балла. На последнем, 4-м месте, – сфера здравоохранения с итоговой оценкой в 83,4 балла (см. Рисунок 4.1а).

Рисунок 4.1а. Средние значения оценок НОК по 4-м обследованным сферам в 2020 г.



Высокие оценки (более 90 баллов) по всем обследованным сферам получены по следующим показателям: «доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (от 92,8 до 97,7 баллов), «время ожидания предоставления услуги» (от 91,5 до 99,5 баллов), «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» (от 93,2 до 99,5 балла), «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)» (от 95,9 до 99,4 баллов).

По показателям, составляющим критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг», а именно: «доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)», «доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг», «доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы – по всем

сферам, за исключением сферы здравоохранения, были получены самые высокие оценки.

По показателю «доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» по всем сферам, кроме здравоохранения, также были получены самые высокие оценки.

Высокие оценки по показателю «обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» были получены всеми сферами, кроме социального обслуживания. А по показателю «доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» максимальные оценки получили все, кроме сферы здравоохранения.

По показателю «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» высокие оценки получили все сферы, кроме здравоохранения. По остальным двум показателям, входящим в критерий «Доступность услуг для инвалидов» («оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими») все обследованные сферы получили неудовлетворительные оценки (менее 70 баллов).

Максимальные оценки по показателю «наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование», входящему в критерий «Открытость и доступность информации об организации», были получены только в сфере образования (98 баллов), сфера социального обслуживания и культуры получили по нему средние оценки (80,5 и 81,7 баллов соответственно), а в сфере здравоохранения по этому показателю получила неудовлетворительную оценку (70,1 баллов).

По показателю «соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», напротив, сфера охраны здоровья получила более высокие оценки по сравнению с остальными: 82,8 балла против 75,3 баллов по сфере социального обслуживания, 70,5 баллов по образованию и 69,2 баллов по культуре.

Таблица 4.1. Описание значений критериев и составляющих показателей в целом по сфере в сопоставлении с иными сферами

| №   | Показатели оценки качества  | Сфера культуры | Сфера охраны здоровья | Сфера образования | Сфера социального обслуживания | Среднее значение |
|---|---|----------------|-----------------------|-------------------|--------------------------------|------------------|
| <b>1</b>  | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>  |                |                       |                   |                                |                  |
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 75,3           | 69,2                  | 82,8              | 70,5                           | <b>74,4</b>      |
| 1.2.  | Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование  | 80,5           | 81,7                  | 70,1              | 98,0                           | <b>82,6</b>      |
| 1.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»  | 97,3           | 97,1                  | 92,8              | 97,7                           | <b>96,2</b>      |
| <b>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»</b> |   | <b>85,7</b>    | <b>84,1</b>           | <b>83,0</b>       | <b>89,7</b>                    | <b>85,6</b>      |
| <b>2</b>  | <b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>   |                |                       |                   |                                |                  |
| 2.1.  | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг   | 89,0           | 95,6                  | 98,5              | 92,2                           | <b>93,8</b>      |
| 2.2.  | Время ожидания предоставления услуги  | 99,5           | 96,2                  | 91,5              | 94,8                           | <b>95,5</b>      |
| 2.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы  | 98,5           | 96,8                  | 88,3              | 97,4                           | <b>95,2</b>      |
| <b>Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»</b>          |   | <b>96,0</b>    | <b>96,2</b>           | <b>92,6</b>       | <b>94,8</b>                    | <b>94,9</b>      |
| <b>3</b>  | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>   |                |                       |                   |                                |                  |
| 3.1.  | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов   | 71,0           | 41,1                  | 64,9              | 14,9                           | <b>48,0</b>      |
| 3.2.  | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  | 76,0           | 64,4                  | 51,6              | 48,5                           | <b>60,1</b>      |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов  | 98,8           | 92,1                  | 72,5              | 93,4                           | <b>89,2</b>      |
| <b>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»</b>                    |   | <b>81,3</b>    | <b>65,7</b>           | <b>61,9</b>       | <b>51,9</b>                    | <b>65,2</b>      |
| <b>4</b>  | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>   |                |                       |                   |                                |                  |
| 4.1.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию   | 99,5           | 98,1                  | 93,2              | 98,1                           | <b>97,2</b>      |
| 4.2.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию  | 99,4           | 98,4                  | 89,0              | 98,1                           | <b>96,2</b>      |
| 4.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников   | 99,4           | 98,1                  | 95,9              | 97,8                           | <b>97,8</b>      |

| №        | Показатели оценки качества   | Сфера культуры | Сфера охраны здоровья | Сфера образования | Сфера социального обслуживания | Среднее значение |
|----------|--|----------------|-----------------------|-------------------|--------------------------------|------------------|
|          | организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)               |                |                       |                   |                                |                  |
|          | <b>Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b>   | <b>99,4</b>    | <b>98,2</b>           | <b>92,1</b>       | <b>98,0</b>                    | <b>97,0</b>      |
| <b>5</b> | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>   |                |                       |                   |                                |                  |
| 5.1.     | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) | 99,2           | 97,8                  | 85,9              | 97,0                           | <b>95,0</b>      |
| 5.2.     | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг  | 98,5           | 97,5                  | 85,0              | 98,2                           | <b>94,8</b>      |
| 5.3.     | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы  | 99,1           | 97,9                  | 89,6              | 97,9                           | <b>96,1</b>      |
|          | <b>Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>  | <b>99,0</b>    | <b>97,8</b>           | <b>87,6</b>       | <b>97,7</b>                    | <b>95,5</b>      |
|          | <b>Показатель оценки качества</b>  | <b>92,3</b>    | <b>88,4</b>           | <b>83,4</b>       | <b>86,4</b>                    | <b>87,6</b>      |

Перейдем к рассмотрению отдельных значений по показателям в разрезе обследуемых сфер.

**Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»** состоит из 3-х показателей:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации,
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

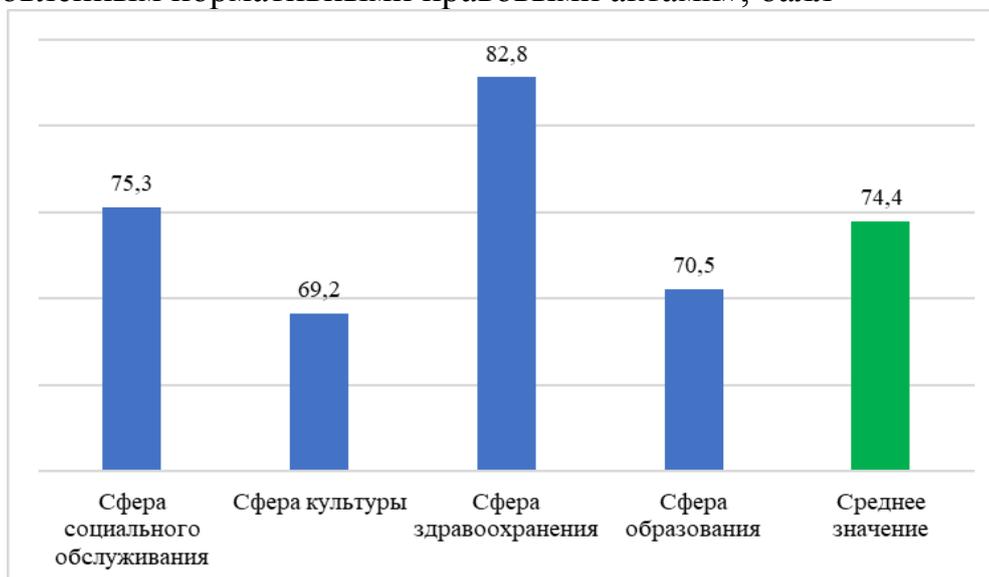
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

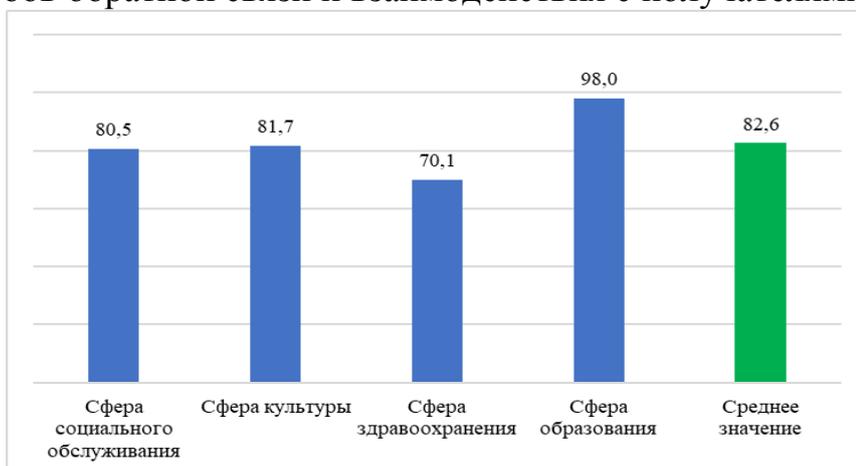
По показателю 1.1. (соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами) ни одна из сфер не продемонстрировала лучший результат. Средние результаты по данному показателю зафиксированы по трем сферам: здравоохранению (82,8 балла), социальному обслуживанию (75,3 балла) и образованию (70,5 баллов), при этом последняя сфера имеет пограничное с худшими показателями значение. Культуре не хватило 0,8 балла, чтобы войти в число «среднячков»: с 69,2 балла она продемонстрировала худшее из всех значения из всех сфер по рассматриваемому показателю (см. Рисунок 4.1.1).

Рисунок 4.1.1. Итоговые значения по показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами», балл



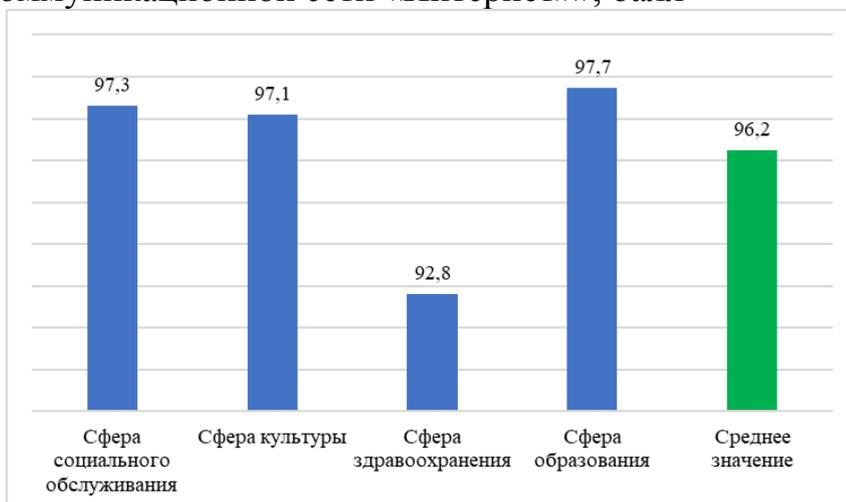
Максимальный балл по показателю 1.2. (наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование) получила сфера образования (98 баллов). Средние значения показателя отмечены по остальным трем сферам: 81,7 балла в сфере культуры, 80,5 балла в сфере социального обслуживания, и пограничное значение – по сфере здравоохранения (70,1 балла) (см. Рисунок 4.1.2).

Рисунок 4.1.2. Итоговые значения по показателю 1.2 «Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг», балл



Наивысший балл по показателю 1.3 (Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») отмечается по всем сферам, при этом 3 и 4-х сфер имеют практически равные значения (97,7 баллов – образование, 97,3 балла – сфера социального обслуживания, 97,1 баллов – культура), по сфере охраны здоровья зафиксирован результат в 92,8 баллов по рассматриваемому показателю (см. Рисунок 4.1.3).

Рисунок 4.1.3. Итоговые значения по показателю 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», балл



**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»** состоит из 3-х показателей:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

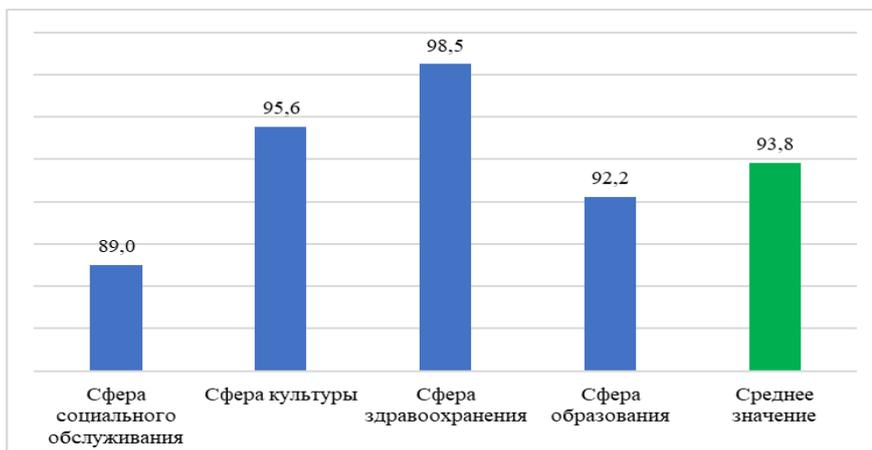
- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);
- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг.

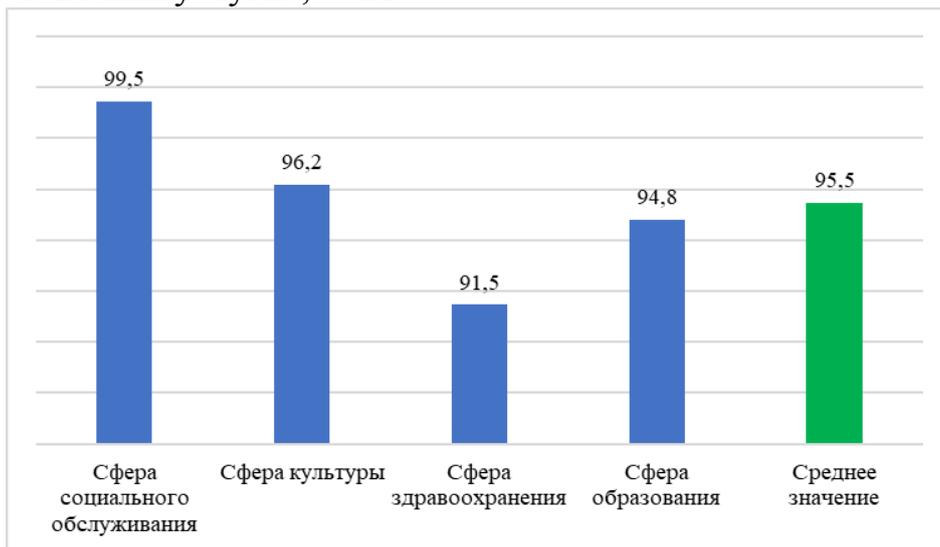
По показателю 2.1. (обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг) максимальный балл продемонстрировали 3 сферы из 4-х: здравоохранение (98,5 баллов), культура (95,6 баллов), образование (92,2 балла). По сфере социального обслуживания было получено 89 баллов (см. Рисунок 4.1.4).

Рисунок 4.1.4. Итоговые значения по показателю 2.1 «Обеспечение в образовательной организации комфортных условий предоставления услуг», балл



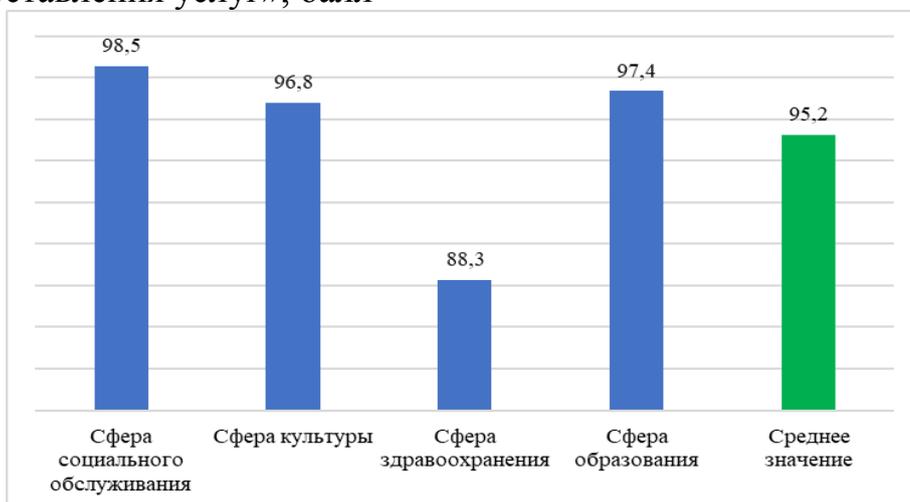
Все 4 сферы продемонстрировали высокие оценки по показателю 2.2 (время ожидания предоставления услуги). При этом самые высокие – у сферы социального обслуживания (99,5 баллов). Далее – сфера культуры (96,2 балла) и образования (94,8 балла). У здравоохранения – 91,5 балла (см. Рисунок 4.1.5).

Рисунок 4.1.5. Итоговые значения по показателю 2.2 «Время ожидания предоставления услуги», балл



По показателю 2.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг) высокие баллы продемонстрировали 3 сферы из 4-х: сфера социального обслуживания (98,5 баллов), образования (97,4 балла), культуры (96,8 балла). По сфере охраны здоровья зафиксированы средние значения (88,3 балла) (см. Рисунок 4.1.6).

Рисунок 4.1.6. Итоговые значения по показателю 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», балл



**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»** состоит из 3-х показателей:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

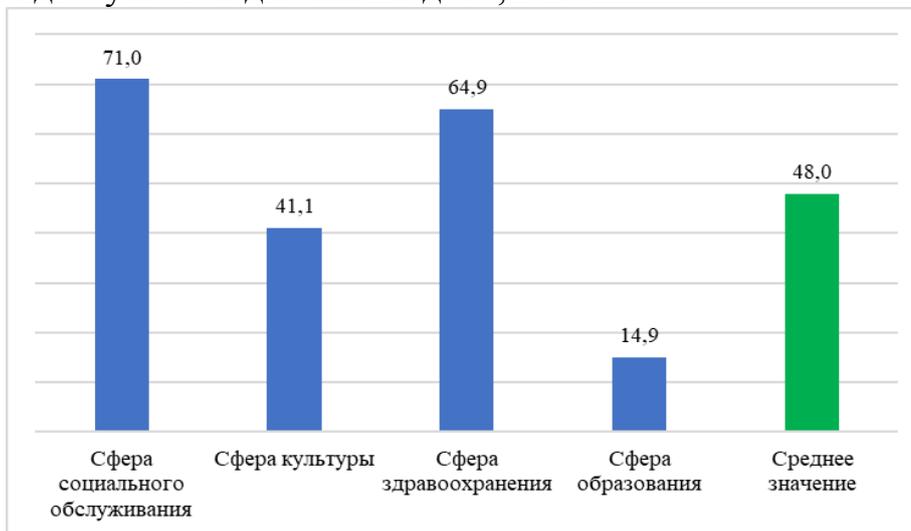
3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

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

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

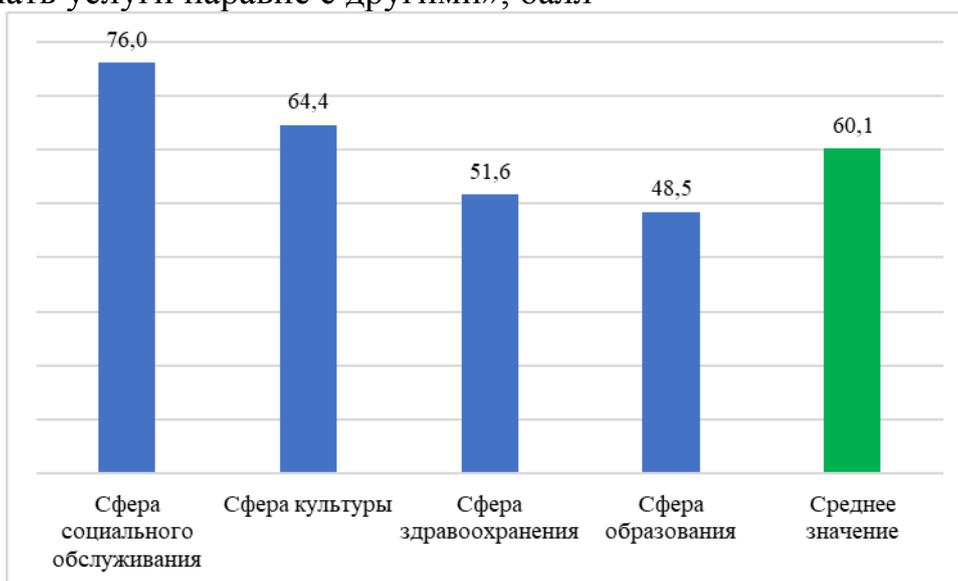
Только одна сфера продемонстрировала средние значения показателя 3.1 «оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» – это сфера социального обслуживания с оценкой в 71 балл. Оставшиеся 3 сферы показали неудовлетворительный результат: здравоохранение – 64,9 балла, сфера культуры – 41,1 балла, образование – 14,9 балла (см. Рисунок 4.1.7).

Рисунок 4.1.7. Итоговые значения по показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов», балл



Показатель 3.2. (обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) на среднем уровне у сферы социального обслуживания (76 баллов). Остальные сферы показали неудовлетворительный результат по данному показателю: 64,4 балла – культура, 51,6 балла – охрана здоровья, 48,6 балла – образование (см. Рисунок 4.1.8).

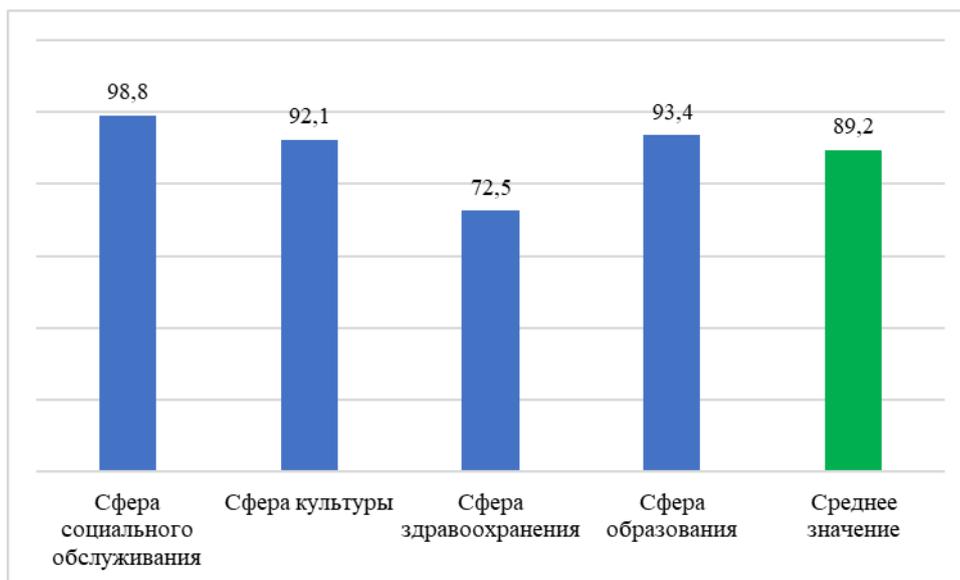
Рисунок 4.1.8. Итоговые значения по показателю 3.2 «Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», балл



По показателю 3.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) наиболее высокие баллы отмечаются у

3-х сфер: социального обслуживания (98,8 баллов), образования (93,4 балла), культуры (92,1 балла). Средние значения – у сферы здравоохранения (72,5 балла)(см. Рисунок 4.1.9).

Рисунок 4.1.9. Итоговые значения по показателю 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», балл



**Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы»** состоит из 3-х показателей:

4.1. 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).

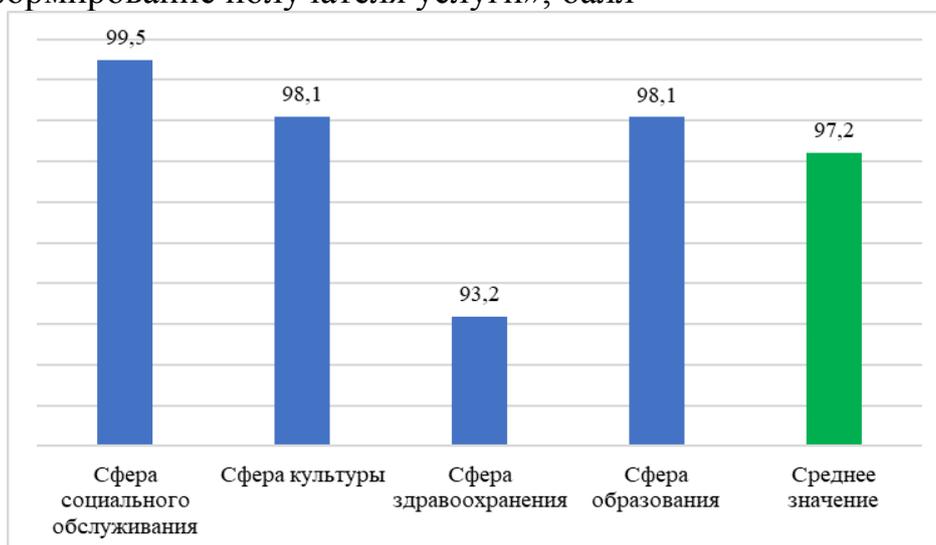
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации

по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

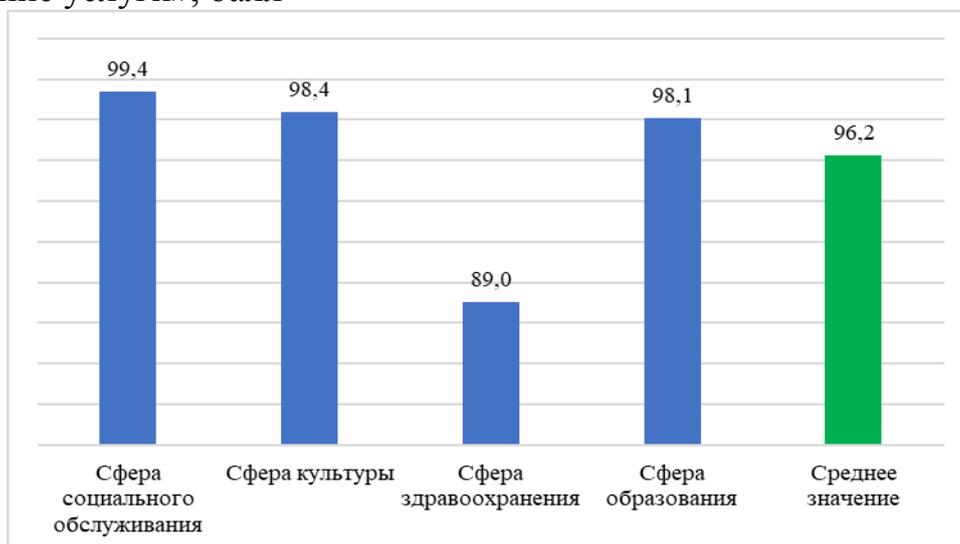
По показателю 4.1. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) наивысшие баллы получили все сферы, максимальные баллы при этом зафиксированы по 3-м сферам (социальное обслуживание – 99,5 балла, сфера культуры и образования – по 98,1 балла). По сфере охраны здоровья – 93,2 балла (см. Рисунок 4.1.10).

Рисунок 4.1.10. Итоговые значения по показателю 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги», балл



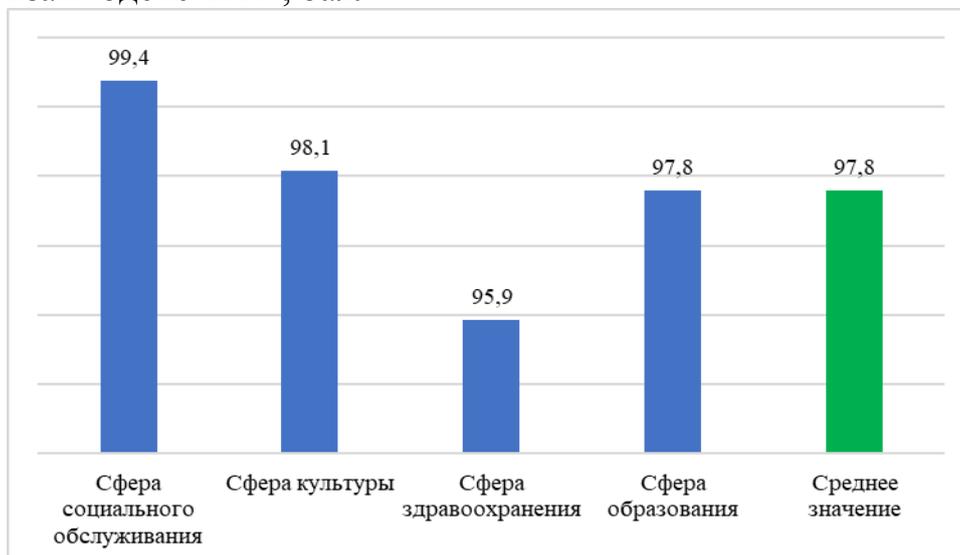
Высокие баллы по показателю 4.2. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) получены по 3-м сферам: социального обслуживания (99,4 балла), культуры (98,4 балла), образования (98,1 баллов). Сфера здравоохранения продемонстрировала среднее значение показателя – 89 баллов (см. Рисунок 4.1.11).

Рисунок 4.1.11. Итоговые значения по показателю 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги», балл



Самые высокие значения показателя 4.3. (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия) получены во всех обследованных сферах: 99,4 балла – в сфере социального обслуживания, 98,1 баллов – в сфере культуры, 97,8 баллов – в образовании, 95,9 баллов – по охране здоровья (см. Рисунок 4.1.12).

Рисунок 4.1.12. Итоговые значения по показателю 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия», балл



**Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»** состоит из 3-х показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателям 5.1, 5.2, 5.3 отмечается одинаковая тенденция: лучшие баллы были зафиксированы по сферам социального обслуживания, культуры, образованию. В сфере охраны здоровья были получены средние значения показателей, входящих в критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (см. Рисунки 4.1.13, 4.1.14, 4.1.15).

Рисунок 4.1.13. Итоговые значения по показателю 5.1. «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым», балл

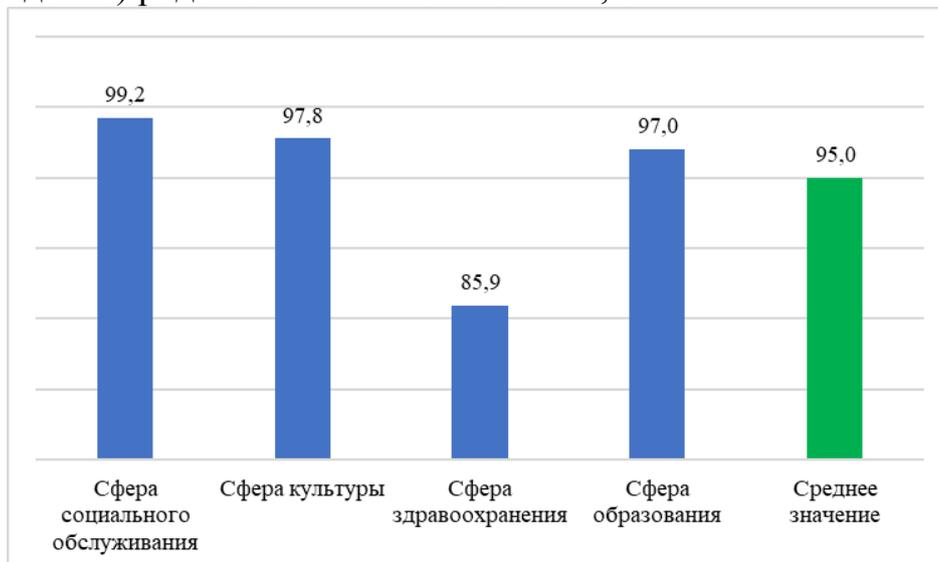


Рисунок 4.1.14. Итоговые значения по показателю 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг -графиком работы организации», балл

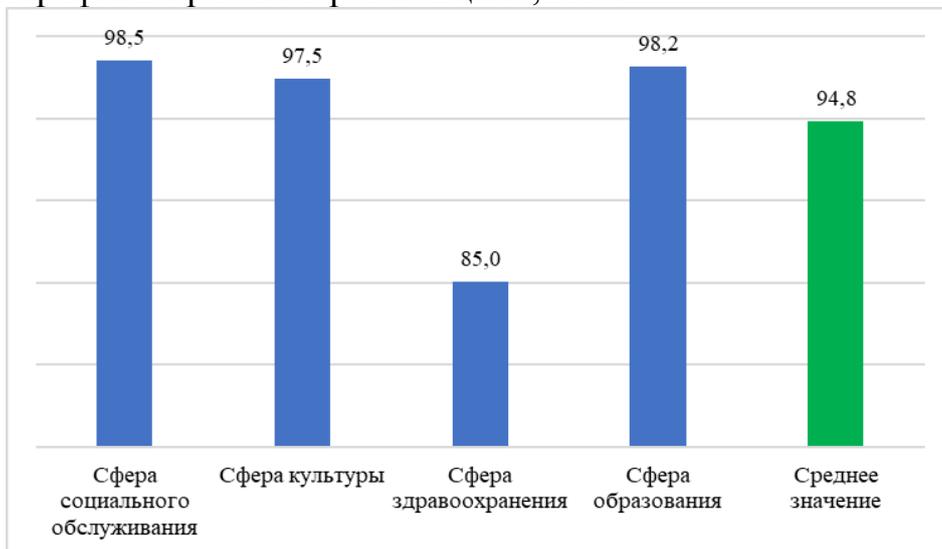
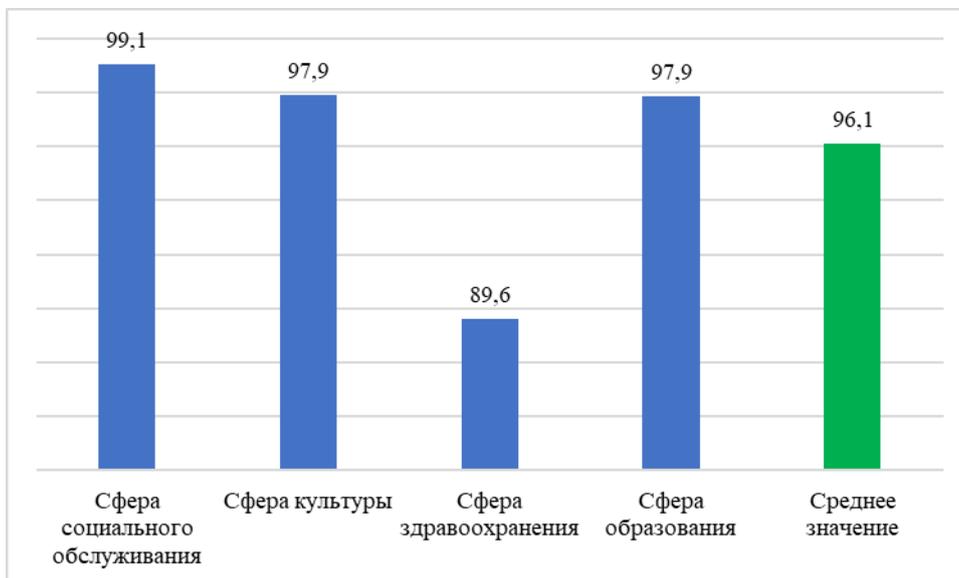


Рисунок 4.1.15. Итоговые значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации», балл



## 4.2. Описание значений критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам

По 6-ти из 7-ми территорий, на которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями охраны здоровья, получены средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно»): г.Мурманск (86,4 балла), Кольский район, п.Мурмаши (81,4 балла), Ковдорский район, г.Ковдор (80,3 балла), Мончегорский район, г.Мончегорск (78,7 балла), г.Апатиты (75,2 балла), г.Заполярный (73,8 балла). Неудовлетворительную оценку получила одна территория – Кировский район, г.Кировск (62,1 балла) (см. Рисунок 4.2.1).

Ни одна из территорий, на которых обследовались организации, не получила высоких оценок.

Рисунок 4.2.1. Средние значения НОК организаций сферы охраны здоровья по муниципальным образованиям



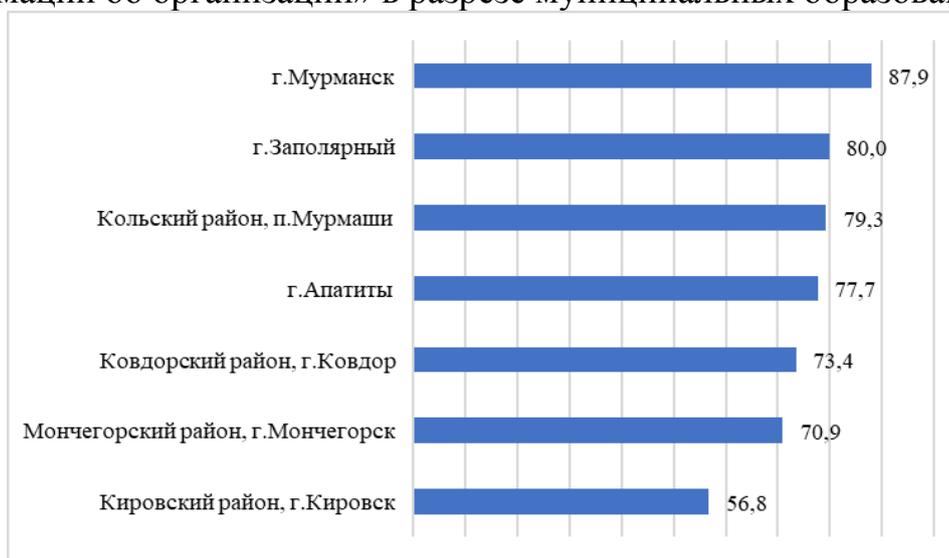
Рассмотрим значения критериев, полученных по каждому муниципальному образованию в рамках проведенной независимой оценки качества в сфере охраны здоровья.

### **Критерий «Открытость и доступность информации об организации»**

Распределение оценок по критерию «Открытость и доступность информации об организации» таково: средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили 6 территорий – это г.Мурманск (87,9 балла), г.Заполярный (80 баллов), Кольский район, п.Мурмаши (79,3 балла), г.Апатиты (77,7 балла), Ковдорский район, г.Ковдор (73,4 балла),

Мончегорский район, г.Мончегорск (70,9 балла). Низкую оценку получила одна территория – Кировский район, г.Кировск (56,8 балла) (см. Рисунок 4.2.2). Ни одно из муниципальных образований не получило высоких оценок.

Рисунок 4.2.2. Значения критерия «Открытость и доступность информации об организации» в разрезе муниципальных образований, баллы



### Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

Оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг» по 5-ти муниципальным образованиям высокие (более 90 баллов) – это Кольский район, п.Мурмаши (96,2 балла), Мончегорский район, г.Мончегорск (96 баллов), Ковдорский район, г.Ковдор (93,7 балла), г.Мурманск (92,6 балла), Кировский район, г.Кировск (91,3 балла). Средние оценки получили г.Апатиты (82,1 балла) и г.Заполярный (82 балла). Ни одна территория не получила неудовлетворительных оценок (см. Рисунок 4.2.3).

Рисунок 4.2.3. Значения критерия «Комфортность условий предоставления услуг» в разрезе муниципальных образований, баллы

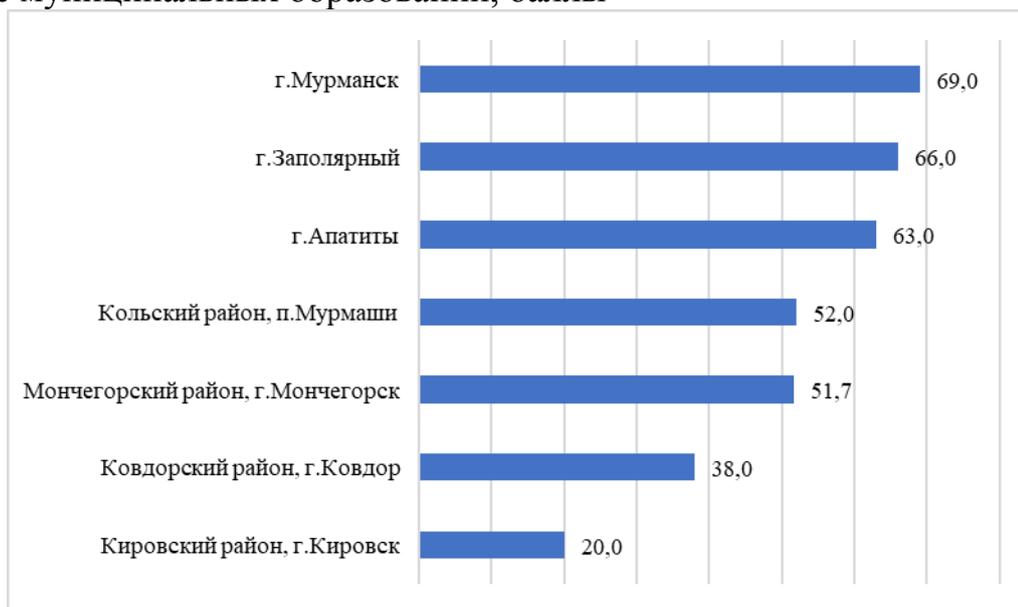


### Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Характер оценок по критерию «Доступность услуг для инвалидов» отличается от значений остальных критериев в сторону их снижения. Ни одна из территорий не получила высоких или средних оценок по данному критерию. Абсолютное большинство муниципальных образований получили неудовлетворительные оценки (менее 70 баллов): в пределах 60-70 баллов получили г.Мурманск, г.Заполярный и г.Апатиты (69, 66 и 63 балла соответственно). По 2-м территориям зафиксированы значения критерия в пределах 50-60 баллов: Кольский район, п.Мурмаши (52 балла) и Мончегорский район, г.Мончегорск (51,7 балла). Еще более низкое значение – в Ковдорском районе, г.Ковдор – 38 баллов.

По одной из территорий зафиксировано критически низкое значение рассматриваемого критерия – 20 баллов (Кировский район, г.Кировск) (см. Рисунок 4.2.4).

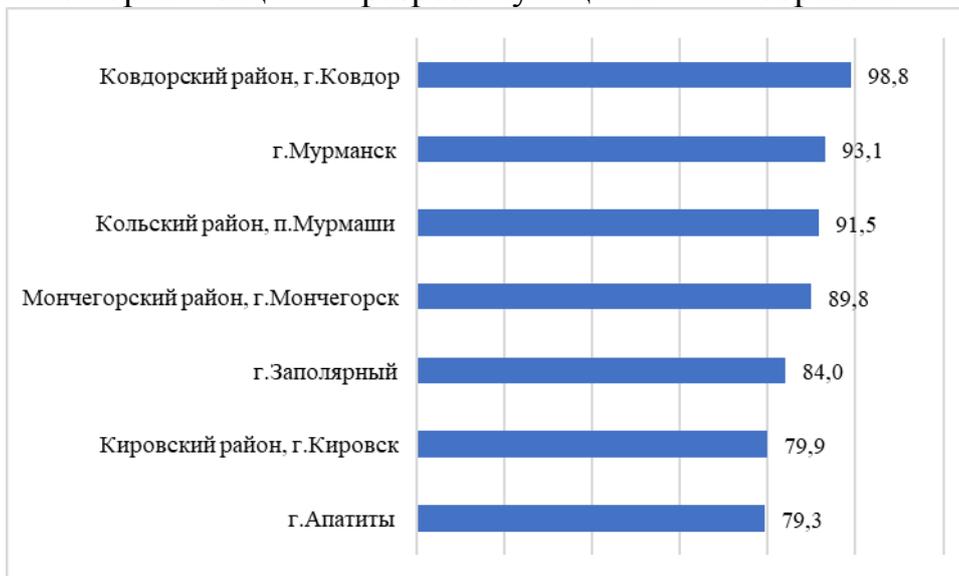
Рисунок 4.2.4. Значения критерия «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе муниципальных образований, баллы



### Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

По 3-м муниципальным образованиям получены высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») – это Ковдорский район, г.Ковдор (98,8 балла), г.Мурманск (93,1 балла). По 4-м территориям получены средние оценки рассматриваемого критерия (70-89 баллов, «удовлетворительно») – это Мончегорский район, г.Мончегорск (89,8 балла), г.Заполярный (84 балла), Кировский район, г.Кировск (79,9 балла), г.Апатиты (79,3 балла) (см. Рисунок 4.2.5).

Рисунок 4.2.5. Значения критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций» в разрезе муниципальных образований, баллы



### Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» аналогично критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» и «Комфортность условий предоставления услуг» максимальны: их значения по муниципальным образованиям варьируются от 93,7 до 100 баллов (см. Рисунок 4.2.6).

Рисунок 4.2.6. Значения критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе муниципальных образований, баллы



### Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Высокие оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» получила одна территория – Ковдорский район, г.Ковдор (97,6 балла). По 4-м муниципальным образованиям получены средние оценки – это г.Мурманск (89,3 балла), Кольский район, п.Мурмаши (88,2 балла), Мончеорский район, г.Мончегорск (85,2 балла), г.Апатиты (73,8 балла). Низкие оценки получили 2-е территории – это Кировский район (62,3 балла) и г.Заполярный (57 баллов) (см. Рисунок 4.2.6).

Рисунок 4.2.6. Значения критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе муниципальных образований, баллы



Таблица 4.2. Значения критериев и составляющих показателей по муниципальным образованиям/ населенным пунктам

| №   | Показатели оценки качества   | г.Апатиты   | г.Заполярный | Кировский район, г.Кировск | Ковдорский район, г.Ковдор | Кольский район, п.Мурмаши | Мончегорский район, г.Мончегорск | г.Мурманск  |
|---|--|-------------|--------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|----------------------------------|-------------|
| <b>1</b>  | <b>Критерий «Открытость и доступность информации об организации»</b>   |             |              |                            |                            |                           |                                  |             |
| 1.1.  | Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);<br>- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 82,3        | 82,0         | 64,5                       | 83,0                       | 85,0                      | 82,5                             | 84,6        |
| 1.2.  | Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование   | 60,0        | 60,0         | 30,0                       | 30,0                       | 60,0                      | 30,0                             | 82,8        |
| 1.3.  | Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой 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»  | 87,5        | 94,0         | 71,0                       | 98,9                       | 89,5                      | 93,0                             | 94,3        |
| <b>Итого по критерию «Открытость и доступность информации об организации»</b> |  | <b>77,7</b> | <b>80,0</b>  | <b>56,8</b>                | <b>73,4</b>                | <b>79,3</b>               | <b>70,9</b>                      | <b>87,9</b> |
| <b>2</b>  | <b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>  |             |              |                            |                            |                           |                                  |             |
| 2.1.  | Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг   | 100,0       | 100,0        | 100,0                      | 80,0                       | 100,0                     | 100,0                            | 99,6        |
| 2.2.  | Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.)  | 68,5        | 76,0         | 100,0                      | 100,0                      | 100,0                     | 100,0                            | 90,4        |
| 2.3.  | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг  | 82,3        | 73,0         | 71,0                       | 98,9                       | 87,3                      | 86,8                             | 88,7        |
| <b>Итого по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»</b>          |  | <b>82,1</b> | <b>82,0</b>  | <b>91,3</b>                | <b>93,7</b>                | <b>96,2</b>               | <b>96,0</b>                      | <b>92,6</b> |
| <b>3</b>  | <b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>  |             |              |                            |                            |                           |                                  |             |
| 3.1.  | Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов  | 80,0        | 40,0         | 40,0                       | 20,0                       | 40,0                      | 60,0                             | 74,4        |
| 3.2.  | Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  | 60,0        | 60,0         | 20,0                       | 20,0                       | 40,0                      | 20,0                             | 62,4        |
| 3.3.  | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов   | 50,0        | 100,0        | 0,0                        | 80,0                       | 80,0                      | 85,7                             | 72,5        |

| №  | Показатели оценки качества   | г.Апатиты   | г.Заполярный | Кировский район,<br>г.Кировск | Ковдорский район,<br>г.Ковдор | Кольский район,<br>п.Мурмаши | Мончегорский район,<br>г.Мончегорск | г.Мурманск  |
|--|--|-------------|--------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|-------------|
| <b>Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов»</b>                       |  | <b>63,0</b> | <b>66,0</b>  | <b>20,0</b>                   | <b>38,0</b>                   | <b>52,0</b>                  | <b>51,7</b>                         | <b>69,0</b> |
| 4  | <b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>  |             |              |                               |                               |                              |                                     |             |
| 4.1.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию                                    | 76,6        | 92,0         | 74,2                          | 98,5                          | 94,6                         | 89,4                                | 95,4        |
| 4.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение)                            | 74,1        | 71,0         | 80,6                          | 98,5                          | 85,4                         | 86,7                                | 89,3        |
| 4.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 95,0        | 95,0         | 90,0                          | 100,0                         | 97,5                         | 96,7                                | 95,5        |
| <b>Итого по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций»</b> |  | <b>79,3</b> | <b>84,0</b>  | <b>79,9</b>                   | <b>98,8</b>                   | <b>91,5</b>                  | <b>89,8</b>                         | <b>93,1</b> |
| 5  | <b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>   |             |              |                               |                               |                              |                                     |             |
| 5.1.   | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения)  | 68,2        | 49,0         | 58,1                          | 97,8                          | 85,4                         | 82,9                                | 88,0        |
| 5.2.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.)  | 69,4        | 58,0         | 71,0                          | 98,5                          | 83,8                         | 82,7                                | 85,5        |
| 5.3.   | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении)  | 78,8        | 61,0         | 61,3                          | 97,1                          | 91,5                         | 87,6                                | 91,5        |
| <b>Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>            |  | <b>73,8</b> | <b>57,0</b>  | <b>62,3</b>                   | <b>97,6</b>                   | <b>88,2</b>                  | <b>85,2</b>                         | <b>89,3</b> |
| <b>Показатель оценки качества по организации социальной сферы по МО</b>          |  | <b>75,2</b> | <b>73,8</b>  | <b>62,1</b>                   | <b>80,3</b>                   | <b>81,4</b>                  | <b>78,7</b>                         | <b>86,4</b> |

### 4.3. Описание значений критериев и составляющих показателей в виде рейтинга со значениями по организациям в социальной сфере

**Среднее значение по всем критериям оценки качества условий оказания услуг организациями сферы здравоохранения составляет 83,4 балла (средняя оценка).**

Среди критериев высокие оценки получили «Комфортность условий предоставления услуг» (92,6 балла), «Доброжелательность, вежливость работников организаций» (92,1 балла).

Средние оценки получили критерии «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (87,6 балла) и «Открытость и доступность информации об организации» (83 балла).

Низкие оценки получены по критерию «Доступность услуг для инвалидов» (61,9 балла).

Рассмотрим более подробно рейтинги учреждений в разрезе отдельных критериев оценки.

#### **Критерий 1: «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»**

По критерию «Открытость и доступность информации об организации» 6 организаций получили высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие»): ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (96 баллов), ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» (94,8 балла), ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» (93,5 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (94,2 балла), ООО «Вита-Центр» (90,6 балла).

Средние оценки получили 9 организаций: ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (84,6 балла), ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский» (73,4 балла), ООО «Фрезениус Нефрокеа» (75,1 балла), ООО «Санаторий «Лапландия» (79,3 балла), ООО СГК «Изовела» (79,2 балла), ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский» (70,9 балла), ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» (88 баллов), ООО «АСД МС», г. Мурманск (80,2 балла), ООО «Виктория - М» (80,9 балла).

Низкую оценку по рассматриваемому критерию получила одна организация – ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») (56,8 балла) (см. Рисунок 4.3.1 и Таблицу 4.3.1).

Рисунок 4.3.1. Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

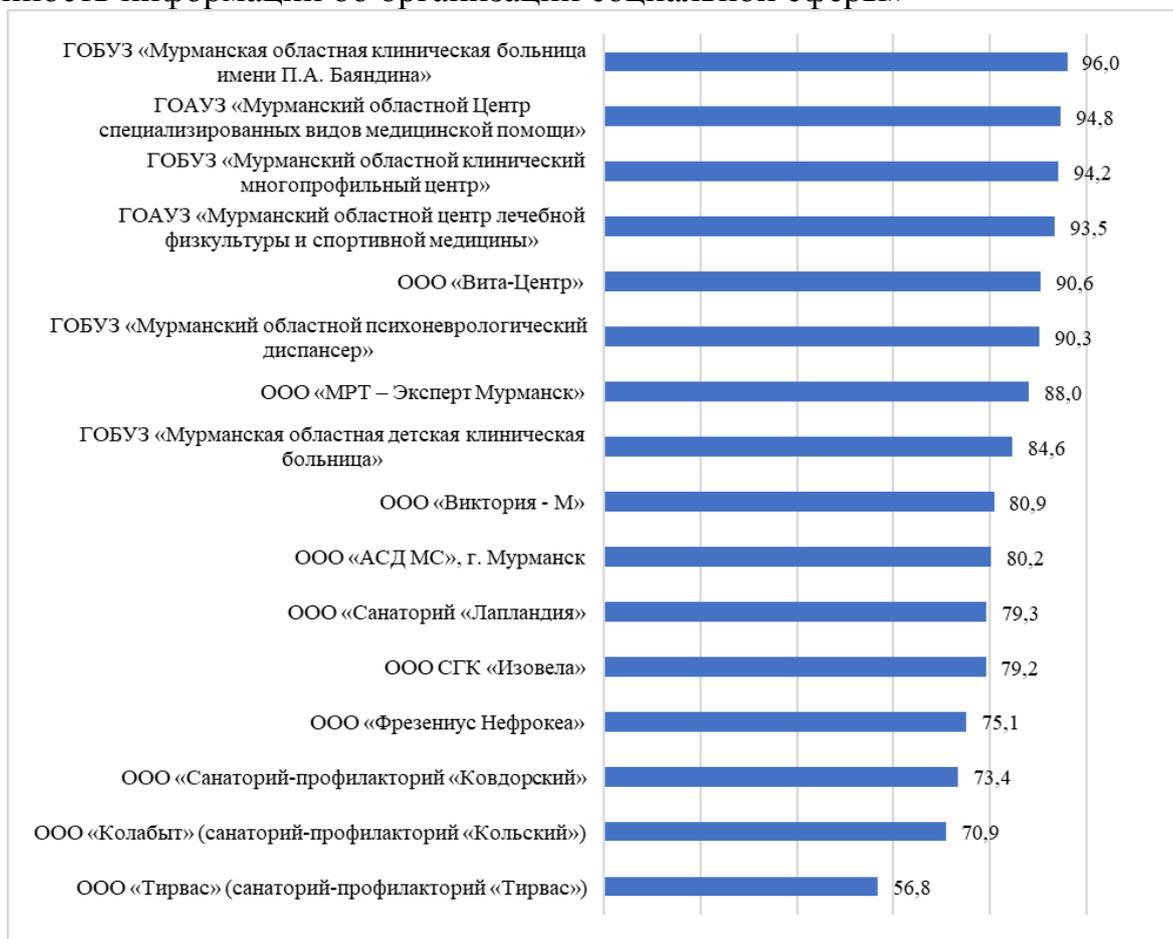


Таблица 4.3.1. Рейтинг организаций по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

| Место | Наименование организации   | Баллы |
|-------|--|-------|
| 1     | ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»          | 96,0  |
| 2     | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» | 94,8  |
| 3     | ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                 | 94,2  |
| 4     | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»  | 93,5  |
| 5     | ООО «Вита-Центр»   | 90,6  |
| 6     | ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                    | 90,3  |
| 7     | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 88,0  |
| 8     | ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                      | 84,6  |
| 9     | ООО «Виктория - М»   | 80,9  |
| 10    | ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 80,2  |
| 11    | ООО «Санаторий «Лапландия»   | 79,3  |
| 12    | ООО СГК «Изовела»  | 79,2  |
| 13    | ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 75,1  |
| 14    | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»                                      | 73,4  |
| 15    | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)                             | 70,9  |
| 16    | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)                                | 56,8  |

Критерий «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» включает в себя 3 показателя:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации (учреждения);
- на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации (учреждения) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;
- электронной почты;
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения); раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Максимальные значения (более 90 баллов) по показателю 1.1 (соответствие информации о деятельности организации) получили: ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина», ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» и ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (98, 93 и 91,5 балла соответственно).

Средние оценки показателя 1.1 (70-89 баллов) получены 9-ю организациями: ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» (89,5 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер» (85,5 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (87,8 балла), ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский» (83 балла), ООО «Фрезениус Нефрокеа» (84,5 балла), ООО «Санаторий «Лапландия» (85 баллов), ООО СГК «Изовела» (80 баллов), ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский») (82,5 балла), ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» (79 баллов), ООО «АСД МС», г. Мурманск (82,3 балла), ООО «Вита-Центр» (78,5 балла).

Низкие оценки по показателю 1.1 получили 2 организации: ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») (64,5 балла), ООО «Виктория - М» (60 баллов) (см. Таблицу 4.3.2)

По показателю 1.2 (наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг) самые высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили 8 организаций: ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (95 баллов), «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (96 баллов); по 90 баллов получили ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи», ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины», ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер», ГОБУЗ ООО «МРТ – Эксперт Мурманск», ООО «Вита-Центр».

Средние оценки по показателю 1.2 не получила ни одна из обследованных организаций.

Низкие оценки по показателю 1.2 получены по 8-ми организациям: 60 баллов зафиксированы по 5-ти из них (ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница», ООО «Фрезениус Нефрокеа», ООО «Санаторий «Лапландия», ООО СГК «Изовела», ООО «АСД МС», г. Мурманск), 30 баллов – по 3-м организациям (ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский», ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас», ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)).

По показателю 1.3 высокие оценки зафиксированы по 12-ти организациям: ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (94,9 балла), ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» (99,6 балла), ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» (99,2 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер» (94,1 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (97,6 балла), ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (97,9 балла), ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский» (98,9 балла), ООО СГК «Изовела» и ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский») (по 93 балла), ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» (93,3 балла), ООО «АСД МС», г. Мурманск (93,8 балла). Максимально возможная оценка по показателю 1.3 зафиксирована по одной организации – ООО «Вита-Центр» (100 баллов).

Средние оценки (70-89 балла, «удовлетворительно») получили 4 организации: ООО «Виктория - М» (89,8 балла), ООО «Санаторий «Лапландия» (89,5 балла), ООО «Фрезениус Нефрокеа» (79,3 балла), ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») (71 балл).

Неудовлетворительные оценки по показателю 1.3 не получила ни одна организация.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Открытость и доступность информации об организации» см. на Рисунке 4.3.2 и в Таблице 4.3.2.

Рисунок 4.3.2.Итоговые баллы по показателю 1.1, 1.2, 1.3 по обследованным организациям

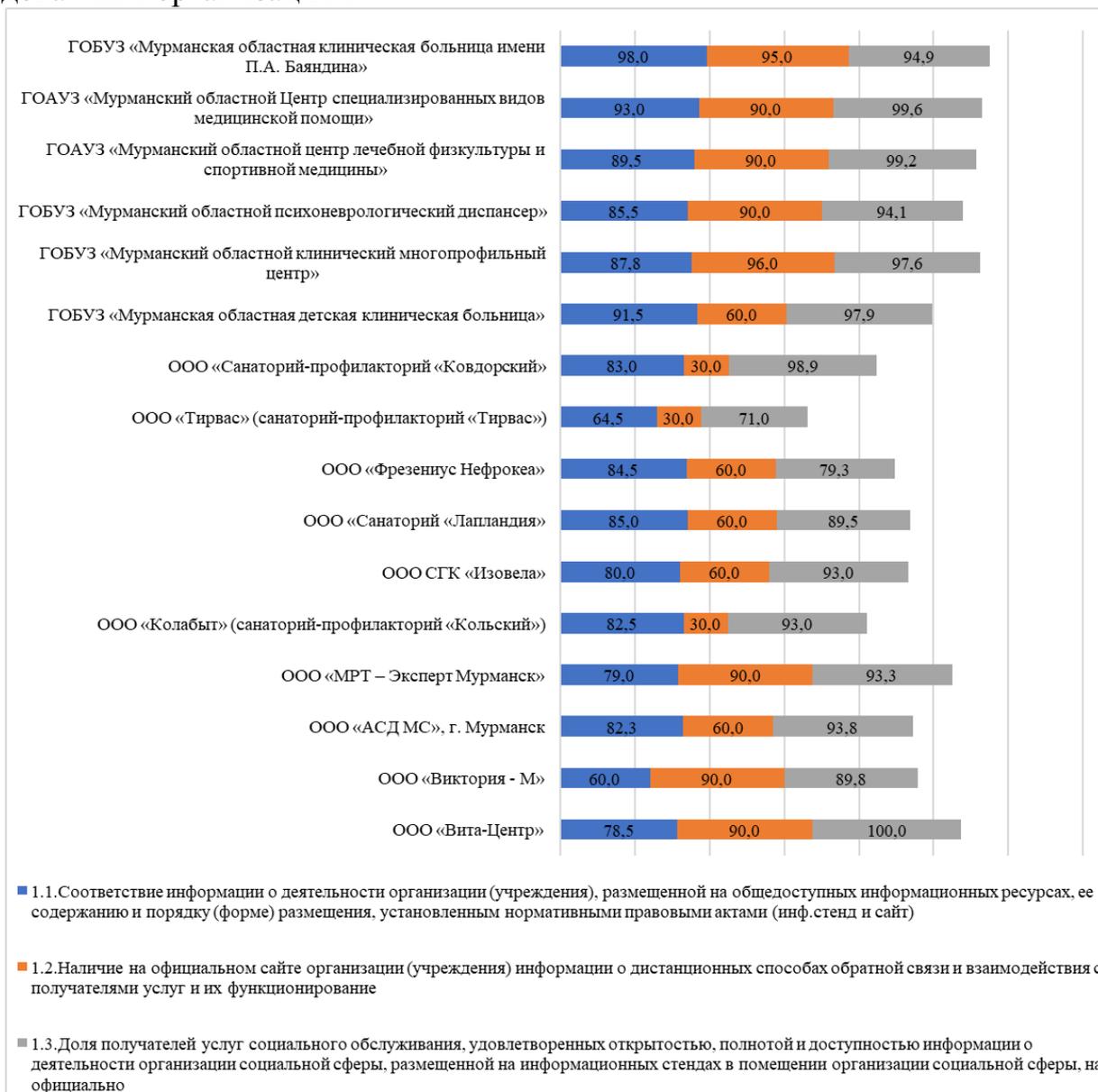


Таблица 4.3.2. Итоговые баллы по показателям 1.1, 1.2, 1.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

| 1.1.Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами (инф.стенды и сайт) |       |                | 1.2.Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование |       |                | 1.3.Доля получателей услуг социального обслуживания, удовлетворенных открытостью, полнотой 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» |       |                |
|--|-------|----------------|--|-------|----------------|---|-------|----------------|
| Наименование организации   | Баллы | Место рейтинга | Наименование организации   | Баллы | Место рейтинга | Наименование организации  | Баллы | Место рейтинга |
| ГБОУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»  | 98,0  | 1              | ГБОУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»   | 96,0  | 1              | ООО «Вита-Центр»  | 100,0 | 1              |
| ГООАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»  | 93,0  | 2              | ГБОУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»  | 95,0  | 2              | ГООАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»   | 99,6  | 2              |
| ГБОУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»  | 91,5  | 3              | ГООАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»  | 90,0  | 3              | ГООАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»  | 99,2  | 3              |
| ГООАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»   | 89,5  | 4              | ГООАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»   | 90,0  | 4              | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»   | 98,9  | 4              |
| ГБОУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»   | 87,8  | 5              | ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»  | 90,0  | 5              | ГБОУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»   | 97,9  | 5              |
| ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»  | 85,5  | 6              | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 90,0  | 6              | ГБОУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»  | 97,6  | 6              |
| ООО «Санаторий «Лапландия»   | 85,0  | 7              | ООО «Виктория - М»   | 90,0  | 7              | ГБОУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»   | 94,9  | 7              |
| ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 84,5  | 8              | ООО «Вита-Центр»   | 90,0  | 8              | ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»   | 94,1  | 8              |
| ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»  | 83,0  | 9              | ГБОУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»  | 60,0  | 9              | ООО «АСД МС», г. Мурманск   | 93,8  | 9              |
| ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)   | 82,5  | 10             | ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 60,0  | 10             | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»  | 93,3  | 10             |
| ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 82,3  | 11             | ООО «Санаторий «Лапландия»   | 60,0  | 11             | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)  | 93,0  | 11             |
| ООО СГК «Изовела»  | 80,0  | 12             | ООО СГК «Изовела»  | 60,0  | 12             | ООО СГК «Изовела»   | 93,0  | 12             |
| ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 79,0  | 13             | ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 60,0  | 13             | ООО «Виктория - М»  | 89,8  | 13             |
| ООО «Вита-Центр»   | 78,5  | 14             | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»  | 30,0  | 14             | ООО «Санаторий «Лапландия»  | 89,5  | 14             |
| ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)  | 64,5  | 15             | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)  | 30,0  | 15             | ООО «Фрезениус Нефрокеа»  | 79,3  | 15             |
| ООО «Виктория - М»   | 60,0  | 16             | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)   | 30,0  | 16             | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)   | 71,0  | 16             |

## Критерий 2: «Комфортность условий предоставления услуг»

По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» почти все организации получили высокие оценки от 90 до 99,9 балла. Исключение составили 2-е организации, получившие средние оценки по рассматриваемому критерию: ООО «АСД МС» (94,3 балла), ООО «Фрезениус Нефрокеа» (77,8 балла). Неудовлетворительные оценки не получены ни по одной из обследованных организаций (см. Рисунок 4.3.3 и Таблицу 4.3.3).

Рисунок 4.3.3. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

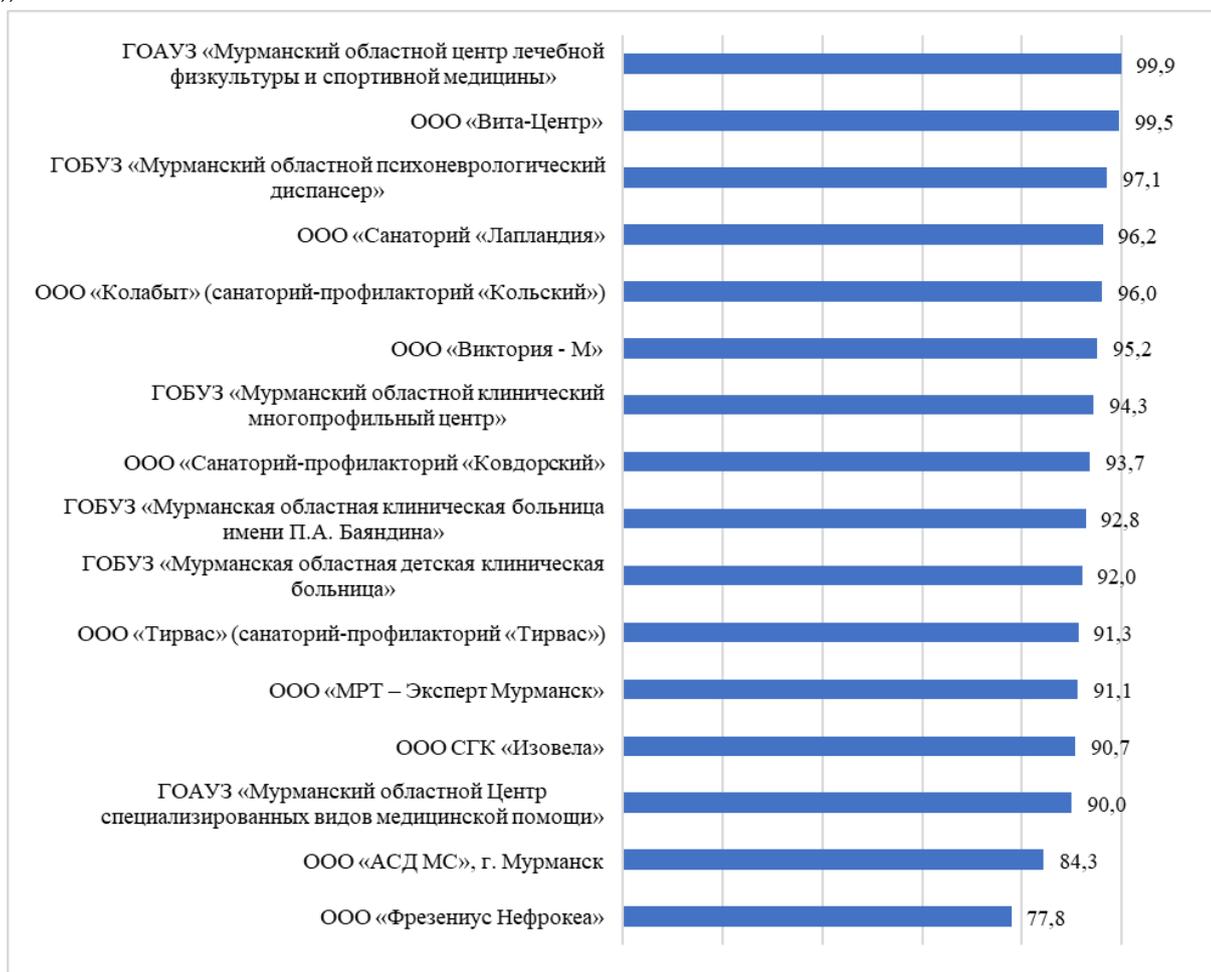


Таблица 4.3.3. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 1     | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» | 99,9  |
| 2     | ООО «Вита-Центр»  | 99,5  |
| 3     | ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                   | 97,1  |

| Место | Наименование организации   | Баллы |
|-------|--|-------|
| 4     | ООО «Санаторий «Лапландия»   | 96,2  |
| 5     | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)                             | 96,0  |
| 6     | ООО «Виктория - М»   | 95,2  |
| 7     | ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                 | 94,3  |
| 8     | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»                                      | 93,7  |
| 9     | ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»          | 92,8  |
| 10    | ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                      | 92,0  |
| 11    | ООО «Гирвас» (санаторий-профилакторий «Гирвас»)                                | 91,3  |
| 12    | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 91,1  |
| 13    | ООО СГК «Изовела»  | 90,7  |
| 14    | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» | 90,0  |
| 15    | ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 84,3  |
| 16    | ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 77,8  |

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» содержит в себе 3 показателя:

2.1. Обеспечение в организации социального обслуживания комфортных условий предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

- наличие и доступность питьевой воды;

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (в том числе чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);

- санитарное состояние помещений организаций;

- транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);

- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте организации (учреждения), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», при личном посещении в регистратуре или у специалиста и пр.).

2.2. Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием (консультацию), графиком прихода социального работника на дом и пр.).

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 2.1 (обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг) высокие оценки получили большинство организаций (96-100 баллов).

Среднюю оценку по рассматриваемому показателю получила одна организация: ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский» (80 баллов).

Неудовлетворительные оценки не получила ни одна организация.

По показателю 2.2. высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили 11 организаций: из них максимально возможные оценки (100

баллов) получили ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины», ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский», ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»), ООО «Санаторий «Лапландия», ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»); от 90 до 100 баллов получили ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер» (99 баллов), ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (92,1 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (92,1 балла), ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» (92,4 балла), ООО «Виктория - М» (97,9 балла), ООО «Вита-Центр» (98,7 балла).

Средние оценки по показателю 2.2 получили 4 организации: ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» (74,9 балла), ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (86,6 балла), ООО СГК «Изовела» (84,2 балла), ООО «АСД МС», г. Мурманск (80,6 балла).

Неудовлетворительную оценку получила одна организация – ООО «Фрезениус Нефрокеа» (65,8 балла).

Высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») по показателю 2.3 получили 8 организаций: по 2-м из них зафиксированы самые высокие оценки (100 баллов) – ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» и ООО «Вита-Центр»; 6 организаций получили оценки от 90 до 100 баллов: ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» (99,5 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер» (91,7 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (96,8 балла), ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (91,3 балла), ООО СГК «Изовела» (90,2 балла).

Средние оценки по показателю 2.3 (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили остальные 8 организаций: ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (86,5 балла), ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») (71 балл), ООО «Фрезениус Нефрокеа» (71,7 балла), ООО «Санаторий «Лапландия» (87,3 балла), ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский») (86,8 балла), ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» (80,6 балла), ООО «АСД МС», г. Мурманск (73,6 балла), ООО «Виктория - М» (86,7 балла).

Неудовлетворительные оценки не получила ни одна организация.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Комфортность условий предоставления услуг» см. на Рисунке 4.3.4 и в Таблице 4.3.4.

Рисунок 4.3.4. Итоговые баллы по показателю 2.1, 2.2, 2.3 по обследованным организациям

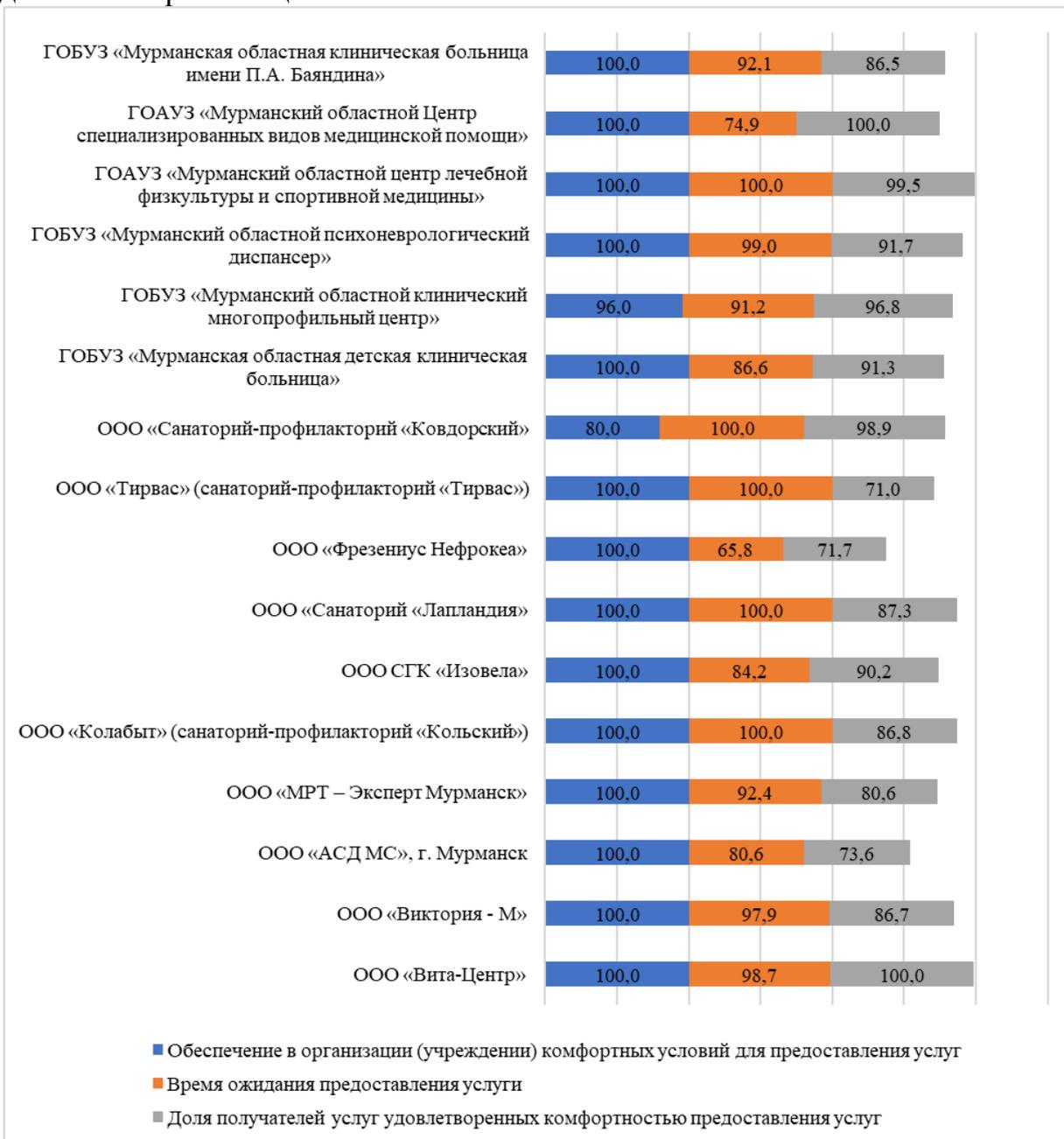


Таблица 4.3.4 Итоговые баллы по показателям 2.1, 2.2, 2.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

| Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг |       |                | Время ожидания предоставления услуги  |       |                | Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг       |       |                |
|--|-------|----------------|---|-------|----------------|---|-------|----------------|
| Наименование организации   | Баллы | Место рейтинга | Наименование организации  | Баллы | Место рейтинга | Наименование организации  | Баллы | Место рейтинга |
| ГБОУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»              | 100,0 | 1              | ГООАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»  | 100,0 | 1              | ГООАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» | 100,0 | 1              |
| ГООАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»    | 100,0 | 2              | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»                                       | 100,0 | 2              | ООО «Вита-Центр»  | 100,0 | 2              |
| ГООАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»     | 100,0 | 3              | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)                                 | 100,0 | 3              | ГООАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»  | 99,5  | 3              |
| ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                        | 100,0 | 4              | ООО «Санаторий «Лапландия»  | 100,0 | 4              | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»                                       | 98,9  | 4              |
| ГБОУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                          | 100,0 | 5              | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)                              | 100,0 | 5              | ГБОУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                  | 96,8  | 5              |
| ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)                                    | 100,0 | 6              | ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                     | 99,0  | 6              | ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                     | 91,7  | 6              |
| ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 100,0 | 7              | ООО «Вита-Центр»  | 98,7  | 7              | ГБОУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                       | 91,3  | 7              |
| ООО «Санаторий «Лапландия»   | 100,0 | 8              | ООО «Виктория - М»  | 97,9  | 8              | ООО СГК «Изовела»   | 90,2  | 8              |
| ООО СГК «Изовела»  | 100,0 | 9              | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»  | 92,4  | 9              | ООО «Санаторий «Лапландия»  | 87,3  | 9              |
| ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)                                 | 100,0 | 10             | ГБОУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»           | 92,1  | 10             | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)                              | 86,8  | 10             |
| ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 100,0 | 11             | ГБОУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                  | 91,2  | 11             | ООО «Виктория - М»  | 86,7  | 11             |
| ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 100,0 | 12             | ГБОУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                       | 86,6  | 12             | ГБОУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»           | 86,5  | 12             |
| ООО «Виктория - М»   | 100,0 | 13             | ООО СГК «Изовела»   | 84,2  | 13             | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»  | 80,6  | 13             |
| ООО «Вита-Центр»   | 100,0 | 14             | ООО «АСД МС», г. Мурманск   | 80,6  | 14             | ООО «АСД МС», г. Мурманск   | 73,6  | 14             |
| ГБОУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                     | 96,0  | 15             | ГООАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» | 74,9  | 15             | ООО «Фрезениус Нефрокеа»  | 71,7  | 15             |
| ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»  | 80,0  | 16             | ООО «Фрезениус Нефрокеа»  | 65,8  | 16             | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)                                 | 71,0  | 16             |

### Критерий 3: «Доступность услуг для инвалидов»

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» высокие оценки получили 2-е организации: ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» (94 балла), ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (91,7 балла).

Средние оценки получили 4 организации: ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (85,3 балла), ООО «Вита-Центр» (84 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (77,6 балла), ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» (76 баллов).

Неудовлетворительные оценки получили 10 организаций: ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» (68,6 балла), ООО СГК «Изовела» (64 балла), ООО «Фрезениус Нефрокеа» (62 балла), ООО «АСД МС» (56 баллов), ООО «Санаторий «Лапландия» (52 балла), ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский») (51,7 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер» (46,8 балла), ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский» (38 баллов), ООО «Виктория - М» (22 балла), ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») (20 баллов) (см. Рисунок 4.3.5 и Таблицу 4.3.5).

Рисунок 4.3.5. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

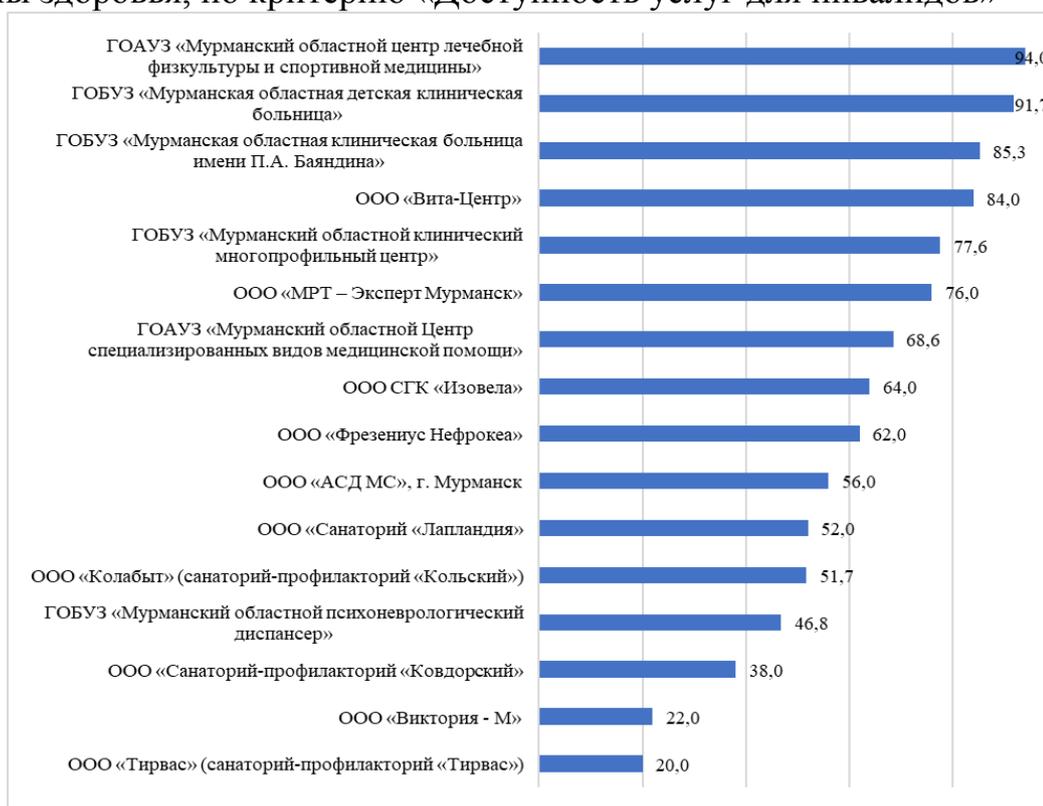


Таблица 4.3.5. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

| Место | Наименование организации   | Баллы |
|-------|--|-------|
| 1     | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»  | 94,0  |
| 2     | ГБОУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                      | 91,7  |
| 3     | ГБОУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»          | 85,3  |
| 4     | ООО «Вита-Центр»   | 84,0  |
| 5     | ГБОУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                 | 77,6  |
| 6     | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 76,0  |
| 7     | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» | 68,6  |
| 8     | ООО СГК «Изовела»  | 64,0  |
| 9     | ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 62,0  |
| 10    | ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 56,0  |
| 11    | ООО «Санаторий «Лапландия»   | 52,0  |
| 12    | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)                             | 51,7  |
| 13    | ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                    | 46,8  |
| 14    | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»                                      | 38,0  |
| 15    | ООО «Виктория - М»   | 22,0  |
| 16    | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)                                | 20,0  |

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов» включал в себя следующие показатели:

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации (учреждению), и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (учреждении).

3.2. Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

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

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).

По показателю 3.1 (оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов) максимально возможные оценки получили 3 организации (по 100 баллов): ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница», ООО «Фрезениус Нефрокеа», ООО «МРТ – Эксперт Мурманск».

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили 4 организации: ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (70 баллов), ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» (80 баллов), ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» (80 баллов), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (88 баллов).

Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») получили 8 организаций: по 2-м из них зафиксированы оценки в 60 баллов – ООО СГК «Изовела» и ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»); по 4-м получены оценки в 40 баллов – ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер», ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»), ООО «Санаторий «Лапландия», ООО «АСД МС», г. Мурманск; по 2-м организациям зафиксированы критически низкие оценки – это ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский» и ООО «Виктория - М».

По показателю 3.2 (обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими) высокие оценки получены по 2-м организациям, при этом по ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» зафиксирована максимально возможная оценка (100 баллов), по ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» – 90 баллов.

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») по показателю 3.2 получили 2 организации, по обеим – 80 баллов: ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» и ООО «Фрезениус Нефрокеа».

Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») по рассматриваемому показателю получили 12 организаций: ООО «АСД МС», г. Мурманск и ООО «Вита-Центр» (по 60 баллов каждая), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (56 баллов); по 40 баллов получили ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи», ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер», ООО «Санаторий «Лапландия», ООО СГК «Изовела», ООО «МРТ – Эксперт Мурманск», ООО «Виктория - М»; критически низкие оценки получены по 3-м организациям:

ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский», ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»), ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»).

По показателю 3.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) высокие оценки получили 8 организаций, при этом 4 из них получили максимально возможные оценки (100 баллов) – ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины», ООО СГК «Изовела», ООО «МРТ – Эксперт Мурманск», ООО «Вита-Центр»; еще по 4-м зафиксированы оценки от 90 до 100 баллов: ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (94,2 балла), ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» (95,2 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (96 баллов), ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (99,2 балла).

Средние оценки (70-89 баллов, «удовлетворительно») получили 3 организации: ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский» и ООО «Санаторий «Лапландия» получили по 80 баллов, ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский») получил 85,7 балла.

Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») показателя 3.3 зафиксированы по 5-ти организациям: ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер» (62,7 балла), ООО «АСД МС», г. Мурманск (66,7 балла); нулевое значение показателя зафиксировано по 3-м организациям: ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»), ООО «Фрезениус Нефрокеа», ООО «Виктория - М»<sup>4</sup>.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Доступность услуг для инвалидов» см. на Рисунке 4.3.6 и в Таблице 4.3.6.

---

<sup>4</sup> Данное значение показателя связано с тем, что среди получателей услуг организаций, принимавших участие в опросе, инвалидов не было.

Рисунок 4.3.6. Итоговые баллы по показателю 3.1, 3.2, 3.3 по обследованным организациям

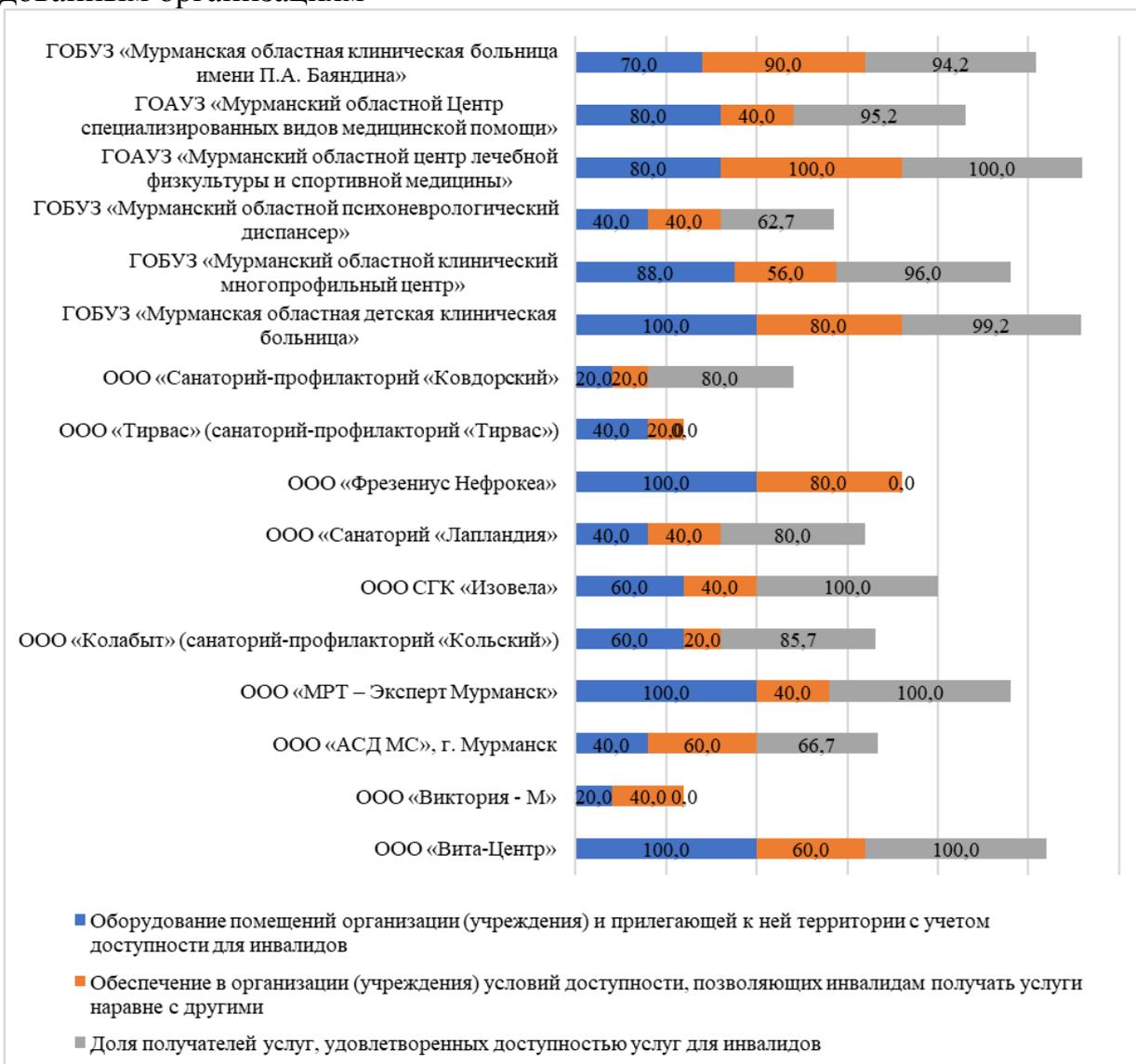


Таблица 4.3.6. Итоговые баллы по показателям 3.1, 3.2, 3.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

| Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов |       |                | Обеспечение в организации (учреждения) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими |       |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов       |       |                |
|---|-------|----------------|---|-------|----------------|--|-------|----------------|
| Наименование организации  | Баллы | Место рейтинга | Наименование организации  | Баллы | Место рейтинга | Наименование организации   | Баллы | Место рейтинга |
| ГБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»  | 100,0 | 1              | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»                                       | 100,0 | 1              | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»  | 100,0 | 1              |
| ООО «Фрезениус Нефрокеа»  | 100,0 | 2              | ГБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»  | 90,0  | 2              | ООО СГК «Изовела»  | 100,0 | 2              |
| ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»  | 100,0 | 3              | ГБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»  | 80,0  | 3              | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 100,0 | 3              |
| ООО «Вита-Центр»  | 100,0 | 4              | ООО «Фрезениус Нефрокеа»  | 80,0  | 4              | ООО «Вита-Центр»   | 100,0 | 4              |
| ГБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»   | 88,0  | 5              | ООО «АСД МС», г. Мурманск   | 60,0  | 5              | ГБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                       | 99,2  | 5              |
| ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»                                    | 80,0  | 6              | ООО «Вита-Центр»  | 60,0  | 6              | ГБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                  | 96,0  | 6              |
| ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»                                     | 80,0  | 7              | ГБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»   | 56,0  | 7              | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» | 95,2  | 7              |
| ГБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»  | 70,0  | 8              | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»                                      | 40,0  | 8              | ГБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»           | 94,2  | 8              |
| ООО СГК «Изовела»   | 60,0  | 9              | ГБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»  | 40,0  | 9              | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)                             | 85,7  | 9              |
| ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)  | 60,0  | 10             | ООО «Санаторий «Лапландия»  | 40,0  | 10             | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»                                      | 80,0  | 10             |
| ГБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»  | 40,0  | 11             | ООО СГК «Изовела»   | 40,0  | 11             | ООО «Санаторий «Лапландия»   | 80,0  | 11             |
| ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)   | 40,0  | 12             | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»  | 40,0  | 12             | ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 66,7  | 12             |
| ООО «Санаторий «Лапландия»  | 40,0  | 13             | ООО «Виктория - М»  | 40,0  | 13             | ГБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                     | 62,7  | 13             |
| ООО «АСД МС», г. Мурманск   | 40,0  | 14             | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»   | 20,0  | 14             | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)                                | 0,0   | 14             |
| ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»   | 20,0  | 15             | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)   | 20,0  | 15             | ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 0,0   | 15             |
| ООО «Виктория - М»  | 20,0  | 16             | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)  | 20,0  | 16             | ООО «Виктория - М»   | 0,0   | 16             |

#### Критерий 4: «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

По критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации» высокие оценки получили 11 из 16-ти организаций (от 90,8 до 99,8 балла). Средние оценки получены по 5-ти организациям: ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» (89,9 балла), ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский») (89,8 балла), ООО «АСД МС» (80,2 балла), ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») (79,9 балла), ООО «Фрезениус Нефрокеа» (70,6 балла) (см. Рисунок 4.3.7 и Таблицу 4.3.7).

Рисунок 4.3.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

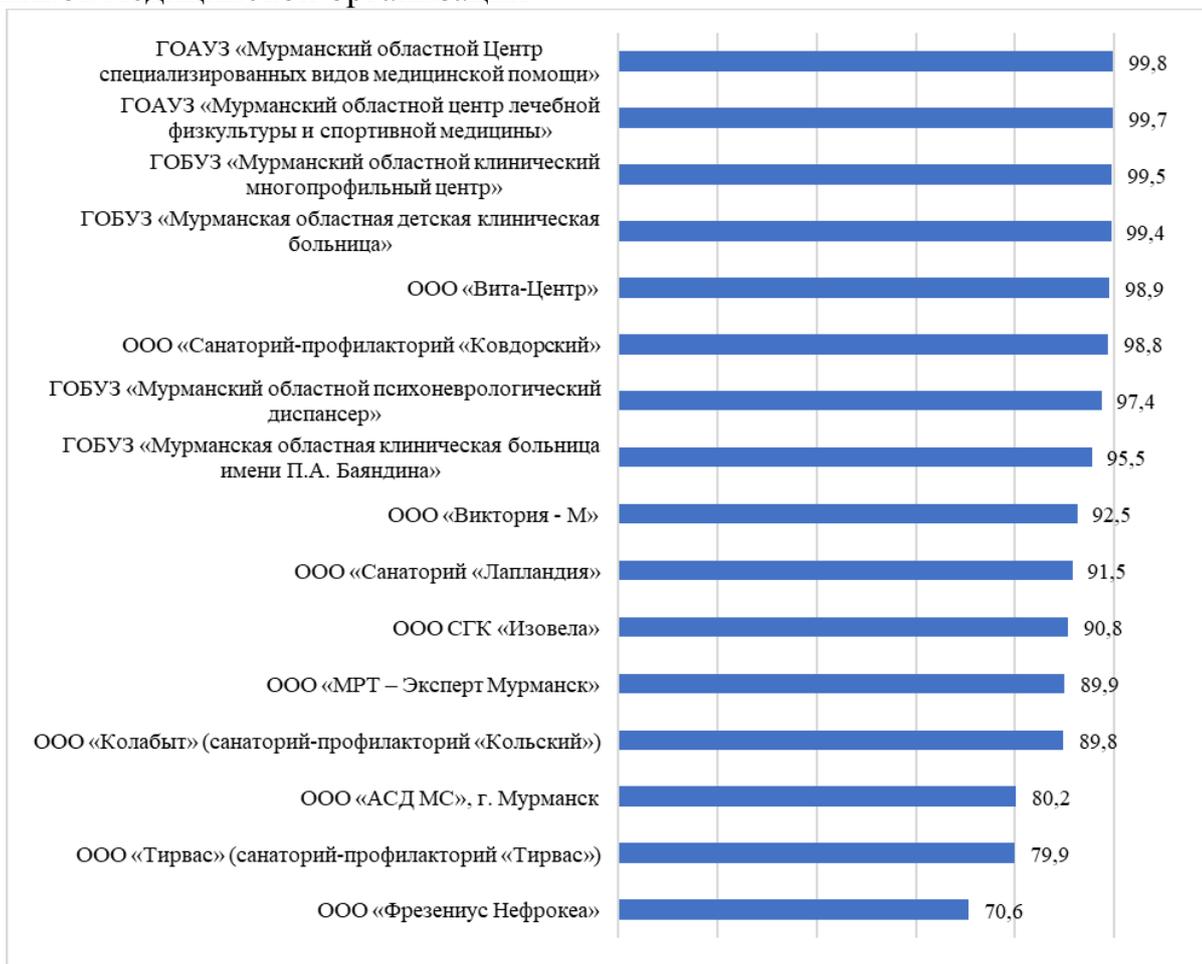


Таблица 4.3.7. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации»

| Место | Наименование организации   | Баллы |
|-------|--|-------|
| 1     | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» | 99,8  |

| Место | Наименование организации  | Баллы |
|-------|---|-------|
| 2     | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» | 99,7  |
| 3     | ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                | 99,5  |
| 4     | ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                     | 99,4  |
| 5     | ООО «Вита-Центр»  | 98,9  |
| 6     | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»                                     | 98,8  |
| 7     | ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                   | 97,4  |
| 8     | ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»         | 95,5  |
| 9     | ООО «Виктория - М»  | 92,5  |
| 10    | ООО «Санаторий «Лапландия»  | 91,5  |
| 11    | ООО СГК «Изовела»   | 90,8  |
| 12    | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»  | 89,9  |
| 13    | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)                            | 89,8  |
| 14    | ООО «АСД МС», г. Мурманск   | 80,2  |
| 15    | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)                               | 79,9  |
| 16    | ООО «Фрезениус Нейрокеа»  | 70,6  |

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций медицинской организации» включал в себя следующие показатели:

4.1. 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).

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику и прочие) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалоб, предложений), записи на прием (получение услуги), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 4.1 (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) высокие оценки получены по 11-ти организациям: при этом по 2-м из них зафиксированы максимальные значения (100 баллов) - ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» и ООО «Вита-Центр»; по остальным 9-ти организациям зафиксированы оценки в пределах от 94,6 до 99,5 балла.

Средние оценки (70-89 балла, «удовлетворительно») по показателю 4.1 получили 3 организации: ООО СГК «Изовела» (89,6 балла), ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский») (89,4 балла), ООО «АСД МС», г. Мурманск (89 баллов).

Низкие оценки (менее 70 баллов, «неудовлетворительно») получили 2-е организации: ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») (74,2 балла), ООО «Фрезениус Нефрокеа» (70,2 балла).

По показателю 4.2 (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги) высокие оценки получили 8 организаций (от 97,4 балла до 99,7 балла).

Средние оценки получили 6 организаций (от 79,4 балла до 88,8 балла).

Низкие оценки получены 2-мя организациями: ООО «Фрезениус Нефрокеа» (60,1 балла) и ООО «АСД МС», г. Мурманск (66,5 балла).

По показателю 4.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия) высокие оценки (более 90 баллов, «лучшие») получили все организации, кроме ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (89,9 балла – средняя оценка). Неудовлетворительные оценки не получены ни одной организацией.

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» см. на Рисунке 4.3.8 и в Таблице 4.3.8.

Рисунок 4.3.8. Итоговые баллы по показателю 4.1, 4.2, 4.3 по обследованным организациям

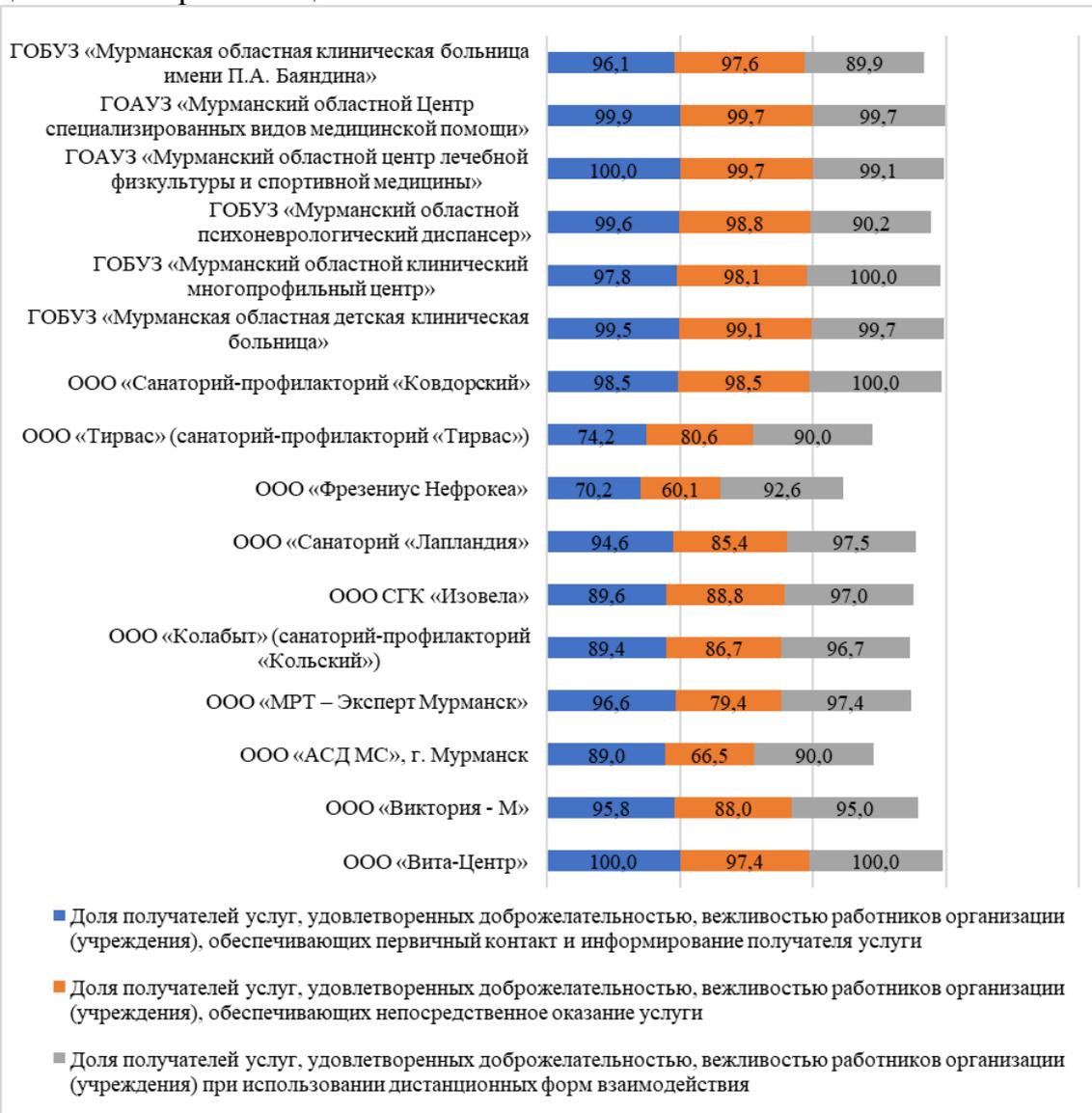


Таблица 4.3.8. Итоговые баллы по показателям 4.1, 4.2, 4.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

| Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги |       |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги |       |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия |       |                |
|---|-------|----------------|---|-------|----------------|--|-------|----------------|
| Наименование организации  | Баллы | Место рейтинга | Наименование организации  | Баллы | Место рейтинга | Наименование организации   | Баллы | Место рейтинга |
| ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»   | 100,0 | 1              | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»   | 99,7  | 1              | ГБОУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»   | 100,0 | 1              |
| ООО «Вита-Центр»  | 100,0 | 2              | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»  | 99,7  | 2              | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»  | 100,0 | 2              |
| ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»  | 99,9  | 3              | ГБОУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»   | 99,1  | 3              | ООО «Вита-Центр»   | 100,0 | 3              |
| ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»   | 99,6  | 4              | ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»   | 98,8  | 4              | ГБОУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»  | 99,7  | 4              |
| ГБОУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»   | 99,5  | 5              | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»   | 98,5  | 5              | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»   | 99,7  | 5              |
| ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»   | 98,5  | 6              | ГБОУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»  | 98,1  | 6              | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»  | 99,1  | 6              |
| ГБОУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»  | 97,8  | 7              | ГБОУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»   | 97,6  | 7              | ООО «Санаторий «Лапландия»   | 97,5  | 7              |
| ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»  | 96,6  | 8              | ООО «Вита-Центр»  | 97,4  | 8              | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 97,4  | 8              |
| ГБОУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»   | 96,1  | 9              | ООО СГК «Изовела»   | 88,8  | 9              | ООО СГК «Изовела»  | 97,0  | 9              |
| ООО «Виктория - М»  | 95,8  | 10             | ООО «Виктория - М»  | 88,0  | 10             | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)   | 96,7  | 10             |
| ООО «Санаторий «Лапландия»  | 94,6  | 11             | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)  | 86,7  | 11             | ООО «Виктория - М»   | 95,0  | 11             |
| ООО СГК «Изовела»   | 89,6  | 12             | ООО «Санаторий «Лапландия»  | 85,4  | 12             | ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 92,6  | 12             |
| ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)  | 89,4  | 13             | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)   | 80,6  | 13             | ГБОУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»  | 90,2  | 13             |
| ООО «АСД МС», г. Мурманск   | 89,0  | 14             | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»  | 79,4  | 14             | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)  | 90,0  | 14             |
| ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)   | 74,2  | 15             | ООО «АСД МС», г. Мурманск   | 66,5  | 15             | ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 90,0  | 15             |
| ООО «Фрезениус Нефрокеа»  | 70,2  | 16             | ООО «Фрезениус Нефрокеа»  | 60,1  | 16             | ГБОУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»  | 89,9  | 16             |

### **Критерий 5: «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» высокие оценки получили 8 организаций (более 90 баллов, «лучшие»): ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» (99,8 балла), ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» (99,6 балла), ООО «Вита-Центр» (99,2 балла), ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница» (98,1 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр» (97,7 балла), ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский» (97,6 балла), ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина» (97,3 балла), ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер» (96,2 балла).

Средние оценки получили 5 организаций: ООО «Виктория - М» (89,8 балла), ООО «Санаторий «Лапландия» (88,2 балла), ООО СГК «Изовела» (87,9 балла), ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский») (85,2 балла), ООО «МРТ – Эксперт Мурманск» (81,9 балла).

Три организации получили неудовлетворительные оценки по рассматриваемому критерию: ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас») (62,3 балла), ООО «АСД МС» (62,1 балла), ООО «Фрезениус Нефрокеа» (58,7 балла) (см. Рисунок 4.3.9 и Таблицу 4.3.9).

Рисунок 4.3.9. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

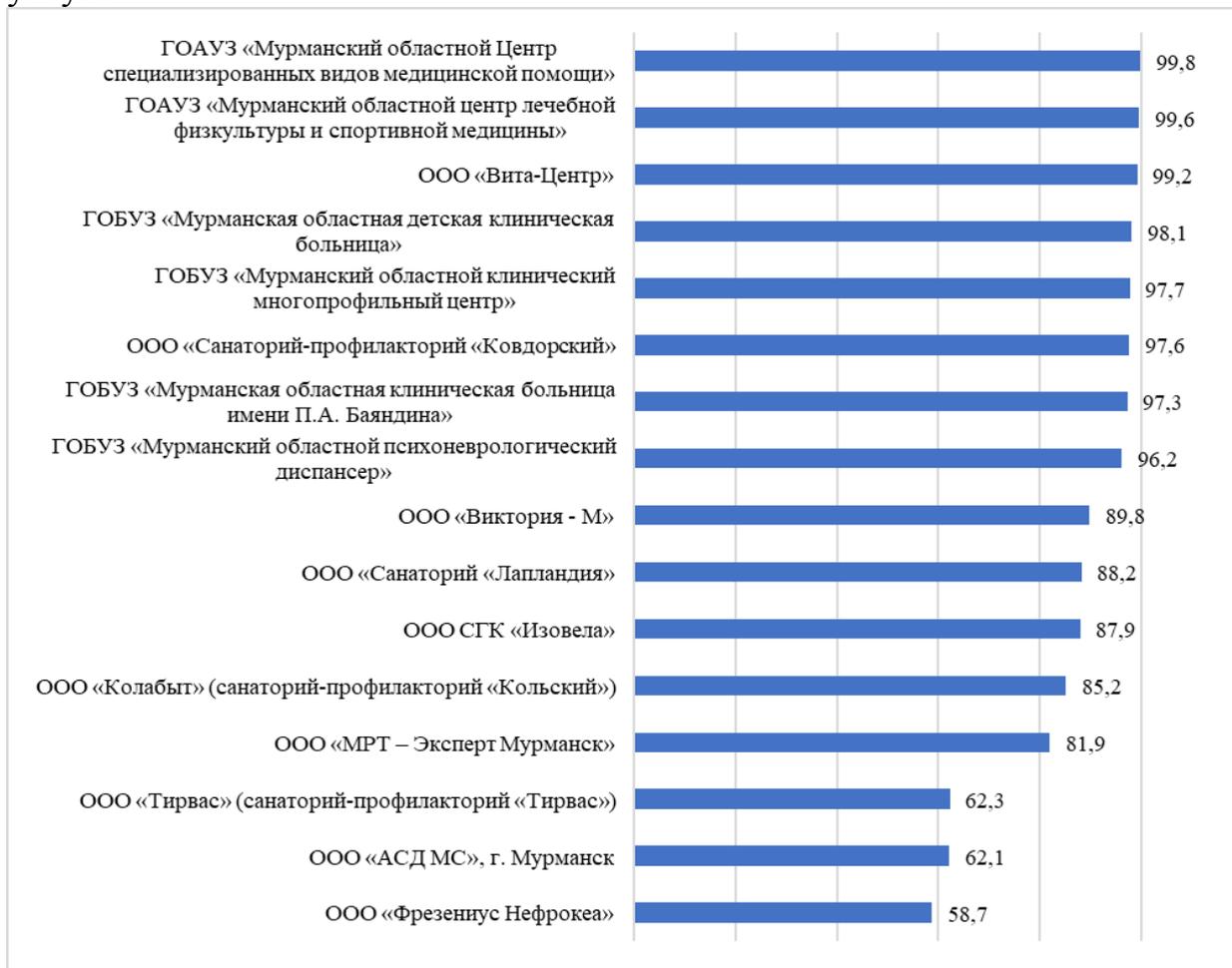


Таблица 4.3.9. Рейтинг организаций, оказывающих услуги в сфере охраны здоровья, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

| Место | Наименование организации   | Баллы |
|-------|--|-------|
| 1     | ГОАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи» | 99,8  |
| 2     | ГОАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»  | 99,6  |
| 3     | ООО «Вита-Центр»   | 99,2  |
| 4     | ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                      | 98,1  |
| 5     | ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                 | 97,7  |
| 6     | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»                                      | 97,6  |
| 7     | ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»          | 97,3  |
| 8     | ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                    | 96,2  |
| 9     | ООО «Виктория - М»   | 89,8  |
| 10    | ООО «Санаторий «Лапландия»   | 88,2  |
| 11    | ООО СГК «Изовела»  | 87,9  |
| 12    | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)»                            | 85,2  |
| 13    | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 81,9  |
| 14    | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)»                               | 62,3  |
| 15    | ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 62,1  |
| 16    | ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 58,7  |

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» состоит из следующих показателей:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

По показателю 5.1 (доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) высокие оценки получили 9 организаций (от 93,3 балла до 99,9 балла); средние оценки получили 4 организации (от 81,7 балла до 85,4 балла); низкие оценки получили 2 организации (от 50,4 балла до 58,1 балла).

По показателю 5.2 (доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации) высокие оценки получили 8 организаций (от 94,2 балла до 100 баллов); средние оценки получены 3-мя организациями (от 82,7 балла до 83,8 балла); низкие оценки получены 5-ю организациями (от 53,4 балла до 75,6 балла).

По показателю 5.3 (доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) высокие оценки получили 11 организаций (от 91,5 балла до 100 баллов); средние оценки получили 2-е организации (87,6 балла и 87,8 балла); низкие оценки зафиксированы по 3-м организациям (от 61,3 балла до 66,7 балла).

Детальные значения рассмотренных показателей критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» см. на Рисунке 4.3.10 и в Таблице 4.3.10.

Рисунок 4.3.10. Итоговые баллы по показателю 5.1, 5.2, 5.3 по обследованным организациям

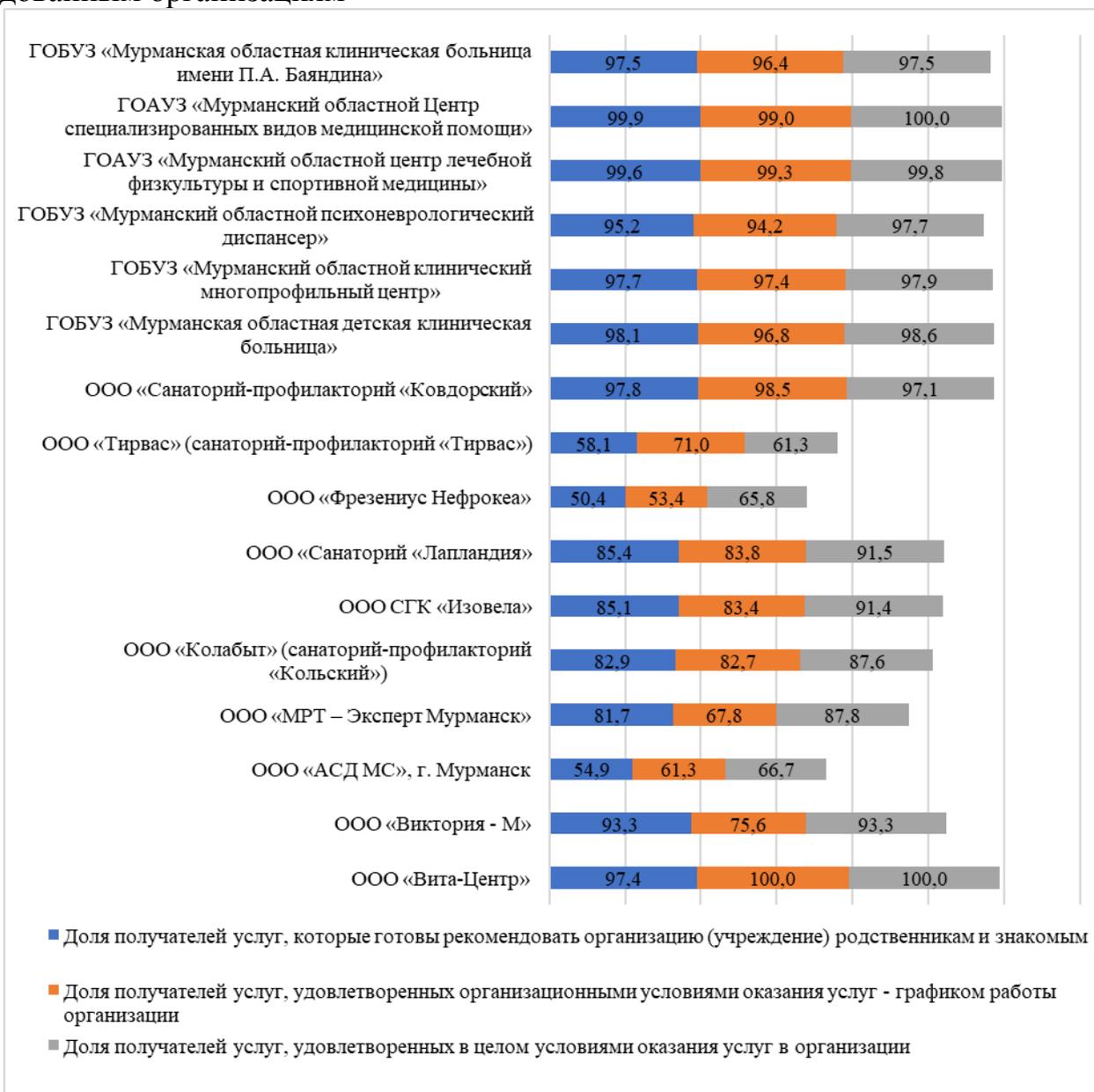


Таблица 4.3.10.Итоговые баллы по показателям 5.1, 5.2, 5.3 по обследованным организациям; рейтинги организаций по показателям

| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым |       |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации |       |                | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации |       |                |
|--|-------|----------------|---|-------|----------------|--|-------|----------------|
| Наименование организации   | Баллы | Место рейтинга | Наименование организации  | Баллы | Место рейтинга | Наименование организации   | Баллы | Место рейтинга |
| ГООАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»                        | 99,9  | 1              | ООО «Вита-Центр»  | 100,0 | 1              | ГООАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»        | 100,0 | 1              |
| ГООАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»                         | 99,6  | 2              | ГООАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»                                  | 99,3  | 2              | ООО «Вита-Центр»   | 100,0 | 2              |
| ГООБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»   | 98,1  | 3              | ГООАУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи»                                 | 99,0  | 3              | ГООАУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»         | 99,8  | 3              |
| ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»  | 97,8  | 4              | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»   | 98,5  | 4              | ГООБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»                             | 98,6  | 4              |
| ГООБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»  | 97,7  | 5              | ГООБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»   | 97,4  | 5              | ГООБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»                        | 97,9  | 5              |
| ГООБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»                                 | 97,5  | 6              | ГООБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»  | 96,8  | 6              | ГООБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»                           | 97,7  | 6              |
| ООО «Вита-Центр»   | 97,4  | 7              | ГООБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»  | 96,4  | 7              | ГООБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»                 | 97,5  | 7              |
| ГООБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»   | 95,2  | 8              | ГООБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»  | 94,2  | 8              | ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»  | 97,1  | 8              |
| ООО «Виктория - М»   | 93,3  | 9              | ООО «Санаторий «Лапландия»  | 83,8  | 9              | ООО «Виктория - М»   | 93,3  | 9              |
| ООО «Санаторий «Лапландия»   | 85,4  | 10             | ООО СГК «Изовела»   | 83,4  | 10             | ООО «Санаторий «Лапландия»   | 91,5  | 10             |
| ООО СГК «Изовела»  | 85,1  | 11             | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)  | 82,7  | 11             | ООО СГК «Изовела»  | 91,4  | 11             |
| ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)   | 82,9  | 12             | ООО «Виктория - М»  | 75,6  | 12             | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 87,8  | 12             |
| ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»   | 81,7  | 13             | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)   | 71,0  | 13             | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский»)                                     | 87,6  | 13             |
| ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)  | 58,1  | 14             | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»  | 67,8  | 14             | ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 66,7  | 14             |
| ООО «АСД МС», г. Мурманск  | 54,9  | 15             | ООО «АСД МС», г. Мурманск   | 61,3  | 15             | ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 65,8  | 15             |
| ООО «Фрезениус Нефрокеа»   | 50,4  | 16             | ООО «Фрезениус Нефрокеа»  | 53,4  | 16             | ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)  | 61,3  | 16             |

**Приложение 1. Перечень организаций в сфере здравоохранения, осуществляющих деятельность на территории Мурманской области, подлежащих независимой оценке качества условий оказания услуг в 2020 году и объем выборки по каждой из них**

| № п/п     | Наименование медицинской организации  | Адрес медицинской организации  | Форма оказания услуг | Количество анкет                               |                    |            |
|-----------|---|--|----------------------|--|--------------------|------------|
|           |   |  |                      | заполненных на бумажном носителе в организации | заполненных онлайн | общее      |
| <b>1</b>  | <b>ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина»</b>  |  |                      | <b>65</b>                                      | <b>535</b>         | <b>600</b> |
| 1.1       | Консультативно-диагностический центр  | г. Мурманск, ул. Академика Павлова, д. 6 корп. 4                                     | Амбулаторные         | 55   | 495                | 550        |
| 1.2       | ГОБУЗ «Мурманская областная клиническая больница имени П.А. Баяндина», Лечебный корпус № 11                                 | г. Мурманск, ул. Академика Павлова, д. 6 корп. 11                                    | Стационарные         | 10   | 40                 | 50         |
| <b>2</b>  | <b>ГООУЗ «Мурманский областной Центр специализированных видов медицинской помощи», г. Мурманск</b>                          | <b>г. Мурманск, ул. Лобова, д.10</b>   | <b>Амбулаторные</b>  | <b>60</b>                                      | <b>540</b>         | <b>600</b> |
| <b>3</b>  | <b>ГООУЗ «Мурманский областной центр лечебной физкультуры и спортивной медицины», г. Мурманск</b>                           | -  | <b>Амбулаторные</b>  | <b>60</b>                                      | <b>540</b>         | <b>600</b> |
| 3.1       | обособленное подразделение ОВЛ-1  | г. Мурманск, проспект Ленина, д. 67  | -                    | -  | -                  | -          |
| 3.2       | обособленное подразделение ОВЛ-2  | г. Мурманск, ул. Героев Рыбачьего, д. 35, корпус 2, 3                                | -                    | -  | -                  | -          |
| <b>4</b>  | <b>Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Мурманский областной психоневрологический диспансер»</b> | <b>г. Мурманск, ул. Свердлова д. 2/4</b>   | <b>Амбулаторные</b>  | <b>60</b>                                      | <b>540</b>         | <b>600</b> |
| <b>5</b>  | <b>ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»</b>   |  |                      | <b>60</b>                                      | <b>540</b>         | <b>600</b> |
| 5.1       | Городская больница скорой медицинской помощи (БСМП)   | г. Мурманск, ул. Володарского д.18 и д. 18а  | Стационарные         | 30   | 270                | 300        |
| 5.2       | МОМСЧ «Севрыба»   | г. Мурманск, ул. Ломоносова д.18   |                      |  |                    |            |
| 5.3       | Женская консультация № 1  | г. Мурманск, ул. Карла Маркса д.9  |                      |  |                    |            |
| 5.4       | Женская консультация № 2  | г. Мурманск, ул. Лобова д.8  | Амбулаторные         | 30   | 270                | 300        |
| 5.5       | Женская консультация № 3  | г. Мурманск, пр. Кольский д. 143   |                      |  |                    |            |
| <b>6</b>  | <b>ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»</b>  |  | <b>Стационарные</b>  | <b>60</b>                                      | <b>540</b>         | <b>600</b> |
| 6.1       | ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница»   | г. Мурманск, ул. Свердлова, д. 18  | -                    | -  | -                  | -          |
| 6.2       | ГОБУЗ «Мурманская областная детская клиническая больница», Инфекционное отделение   | проспект Героев-североморцев, д. 5/2, корпус 2                                       | -                    | -  | -                  | -          |
| <b>7</b>  | <b>ООО «Санаторий-профилакторий «Ковдорский»</b>  | <b>184140, г. Ковдор, ул. Кошица, д. 16</b>  | <b>Амбулаторные</b>  | <b>15</b>                                      | <b>117</b>         | <b>132</b> |
| <b>8</b>  | <b>ООО «Тирвас» (санаторий-профилакторий «Тирвас»)</b>  | <b>184256, Мурманская область, г. Кировск, ул. Ботанический сад, здание 29</b>       | <b>Амбулаторные</b>  | <b>10</b>                                      | <b>20</b>          | <b>30</b>  |
| <b>9</b>  | <b>ООО «Денталюке», г. Мурманск</b>   | <b>183038, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Октябрьская, д. 42</b>               | <b>Амбулаторные</b>  | <b>10</b>                                      | <b>31</b>          | <b>41</b>  |
| <b>10</b> | <b>ООО «Фрезениус Нефрокеа»</b>   |  | <b>Амбулаторные</b>  | <b>17</b>                                      | <b>123</b>         | <b>140</b> |
| 10.1      | обособленное подразделение в г. Мурманске   | 183047, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Академика Павлова, д. 6                 | -                    | -  | -                  | -          |
| 10.2      | обособленное подразделение в г. Апатиты   | 184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Космонавтов, д. 21, 2-й этаж             | -                    | -  | -                  | -          |
| <b>11</b> | <b>ООО «Санаторий «Лапландия»</b>   | <b>184355, Мурманская область, Кольский район, пгт. Мурмаши, ул. Полярная, д. 11</b> | <b>Стационарные</b>  | <b>10</b>                                      | <b>62</b>          | <b>72</b>  |
| <b>12</b> | <b>ООО СГК «Изовела»</b>  | <b>184209, Мурманская область, г. Апатиты, ул. Победы, д.29а</b>                     | -                    | <b>40</b>                                      | <b>260</b>         | <b>300</b> |
|           |   |  | <b>Амбулаторные</b>  | <b>30</b>                                      | <b>230</b>         | <b>260</b> |

| № п/п | Наименование медицинской организации               | Адрес медицинской организации   | Форма оказания услуг | Количество анкет                               |                    |             |
|-------|--|---|----------------------|--|--------------------|-------------|
|       |  |   |                      | заполненных на бумажном носителе в организации | заполненных онлайн | общее       |
|       |  |   | Стационарные         | 10   | 30                 | 40          |
| 13    | ООО «Колабыт» (санаторий-профилакторий «Кольский») | 184505, Мурманская область, г. Мончегорск, проспект Кирова, д. 8                              | Амбулаторные         | 38   | 342                | 380         |
| 14    | ООО «МРТ – Эксперт Мурманск»                       | 183038, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Челюскинцев, д. 4                                | Амбулаторные         | 17   | 153                | 170         |
| 15    | ООО «АСДМС», г. Мурманск                           |   | Амбулаторные         | 60   | 540                | 600         |
| 15.1  | обособленное подразделение                         | г. Мурманск, ул. Академика Книповича, д. 63, 1 этаж, офисное помещение                        | -                    | -  | -                  | -           |
| 15.2  | обособленное подразделение                         | г. Мурманск, ул. Спортивная, д. 11, учебный корпус "Н", 1 этаж, помещение медицинского пункта | -                    | -  | -                  | -           |
| 15.3  | обособленное подразделение                         | Печенгский район, г. Заполярный, ул. Юбилейная, д. 2, 1 этаж                                  | -                    | -  | -                  | -           |
| 16    | ООО «Виктория - М»                                 | 183038, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Комсомольская, д. 15                             | Амбулаторные         | 10   | 26                 | 36          |
| 17    | ООО «Вита-Центр»                                   | г. Мурманск, улица Кирова , 51  | Амбулаторные         | 10   | 20                 | 30          |
|       |  | <b>Всего:</b>   |                      | <b>602</b>                                     | <b>4929</b>        | <b>5531</b> |

## Приложение 2. Методические документы для проведения НОК качества условий оказания услуг в сфере охраны здоровья

### Карточка анализа официального интернет-сайта организации в сфере охраны здоровья

(для организаций, оказывающих медицинские услуги в амбулаторной и стационарной форме)

| Наименование сайта:                  |                  |
|--------------------------------------|------------------|
| Наименование медицинской организации |                  |
| Дата анализа                         |                  |
| Населенный пункт                     | Адрес учреждения |

1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2.1):

| Перечень информации  | Присутствует – 1,<br>Отсутствует - 0 |
|--|--------------------------------------|
| <b>I. Общая информация о медицинской организации</b>   |                                      |
| 1. Полное наименование   |                                      |
| 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) |                                      |
| 3. Почтовый адрес  |                                      |
| 4. Дата государственной регистрации  |                                      |
| 5. Сведения об учредителе (учредителях)  |                                      |
| 6. Структура   |                                      |
| 7. Органы управления   |                                      |
| 8. Вакантные должности   |                                      |
| 9. Режим работы  |                                      |
| 10. График работы  |                                      |
| 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг  |                                      |
| 12. Контактные телефоны  |                                      |

|   |  |
|---|--|
| 13. Номера телефонов справочных служб   |  |
| 14. Адреса электронной почты  |  |
| 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:   |  |
| 15.1. Телефона  |  |
| 15.2. Адреса электронной почты  |  |
| 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья  |  |
| 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья   |  |
| 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения   |  |
| 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения  |  |
| 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека  |  |
| 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека   |  |
| 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию  |  |
| 20. Отзывы потребителей услуг   |  |
| <b>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</b>  |  |
| 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:   |  |
| 21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)   |  |
| 22. О видах медицинской помощи  |  |
| 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья  |  |
| 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья   |  |
| 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения   |  |
| 26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей |  |

|   |  |
|---|--|
| 27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций   |  |
| 28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой |  |
| 29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи  |  |
| 30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи  |  |
| 31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи  |  |
| 32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи  |  |
| 33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год   |  |
| 34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год  |  |
| 35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население   |  |
| 36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население  |  |
| 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население  |  |
| 38. Правила записи на первичный прием   |  |

|   |  |
|---|--|
| 39. Правила записи на консультацию  |  |
| 40. Правила записи на обследование  |  |
| 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям  |  |
| 42. Правила госпитализации  |  |
| 43. Сроки госпитализации  |  |
| 44. Правила предоставления платных медицинских услуг  |  |
| 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты  |  |
| 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)  |  |
| 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |  |
| 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)  |  |
| 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)  |  |
| 47.3. График работы   |  |
| <b>III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)</b>   |  |
| 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность   |  |
| 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)  |  |
| 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)  |  |
| 48.3. График работы и часы приема медицинского работника  |  |

**2. Оценка по форме предоставления информации на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (п.1.1.2.2):**

|  |                    |
|--|--------------------|
| <b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b> | <b>1-10 баллов</b> |
|--|--------------------|

|  |  |
|--|--|
| 1. Удобство навигации по сайту, доступность неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени |  |
| 2. Работоспособность поиска по сайту, наглядность и понятность представления                           |  |
| 3. Содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме  |  |
| 4. Обеспечивает простоту и понятность восприятия   |  |

**3. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1):**

| <b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>   | <b>Присутствует – 1,<br/>Отсутствует - 0</b> |
|--|--|
| 1. Форма для подачи электронного обращения   |  |
| 2. Раздел «Часто задаваемые вопросы»   |  |
| 3. Анкета для опроса граждан   |  |
| 4. Возможность сообщения о дате госпитализации электронным уведомлением <i>(для организаций, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях)</i>   |  |
| 5. Возможность записи на прием к врачу с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте медицинской организации <i>(для организаций, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях)</i> |  |
| 6. Наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению   |  |

## 2.2.2. Карточки наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья

### Карточка наблюдения условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья

(для организаций, оказывающих медицинские услуги в стационарной форме)

|   |  |
|---|--|
| Наименование медицинской организации / филиала / обособленного структурного подразделения организации |  |
| Дата посещения учреждения   |  |
| Населенный пункт (адрес учреждения)   |  |

1. Соответствие информации о деятельности медицинской организации, размещенной на информационных стендах в помещении медицинской организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.1.1):

| Перечень информации  | Присутствует – 1,<br>Отсутствует - 0 |
|--|--------------------------------------|
| <b>I. Общая информация о медицинской организации</b>   |                                      |
| 1. Полное наименование   |                                      |
| 2. Место нахождения и схема проезда, включая обособленные структурные подразделения (при их наличии) |                                      |
| 3. Почтовый адрес  |                                      |
| 4. Дата государственной регистрации  |                                      |
| 5. Сведения об учредителе (учредителях)  |                                      |
| 6. Структура   |                                      |
| 7. Органы управления   |                                      |
| 8. Вакантные должности   |                                      |
| 9. Режим работы  |                                      |
| 10. График работы  |                                      |
| 11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг  |                                      |
| 12. Контактные телефоны  |                                      |

|   |  |
|---|--|
| 13. Номера телефонов справочных служб   |  |
| 14. Адреса электронной почты  |  |
| 15. График приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами с указанием:   |  |
| 15.1. Телефона  |  |
| 15.2. Адреса электронной почты  |  |
| 16. Адрес органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья  |  |
| 16.1. Контактный телефон органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья   |  |
| 17. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения   |  |
| 17.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения  |  |
| 18. Адрес территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека  |  |
| 18.1. Контактный телефон территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека   |  |
| 19. Информация о страховых медицинских организациях, с которыми заключены договоры на оказание и оплату медицинской помощи по обязательному медицинскому страхованию  |  |
| 20. Отзывы потребителей услуг   |  |
| <b>II. Информация о медицинской деятельности медицинской организации</b>  |  |
| 21. О наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением:   |  |
| 21.1. Электронного образа документов (для помещений – копии документов)   |  |
| 22. О видах медицинской помощи  |  |
| 23. О правах граждан в сфере охраны здоровья  |  |
| 24. Об обязанностях граждан в сфере охраны здоровья   |  |
| 25. О перечне жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения   |  |
| 26. О перечне лекарственных препаратов, предназначенных для обеспечения лиц, больных гемофилией, муковисцидозом, гипофизарным нанизмом, болезнью Гоше, злокачественными новообразованиями лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, рассеянным склерозом, а также лиц после трансплантации органов и (или) тканей |  |

|   |  |
|---|--|
| 27. О перечне лекарственных препаратов для медицинского применения, в том числе лекарственных препаратов для медицинского применения, назначаемых по решению врачебных комиссий медицинских организаций   |  |
| 28. О перечне лекарственных препаратов, отпускаемых населению в соответствии с Перечнем групп населения и категорий заболеваний, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства и изделия медицинского назначения отпускаются по рецептам врачей бесплатно, а также в соответствии с Перечнем групп населения, при амбулаторном лечении которых лекарственные средства отпускаются по рецептам врачей с пятидесятипроцентной скидкой |  |
| 29. О возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи  |  |
| 30. О порядке оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи  |  |
| 31. Об объеме оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи  |  |
| 32. Об условиях оказания медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи  |  |
| 33. О показателях доступности медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год   |  |
| 34. О показателях качества медицинской помощи, установленных в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год  |  |
| 35. О сроках проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население   |  |
| 36. О порядке проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население  |  |
| 37. О результатах проводимой диспансеризации населения в медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь и имеющей прикрепленное население  |  |
| 38. Правила записи на первичный прием   |  |
| 39. Правила записи на консультацию  |  |

|   |  |
|---|--|
| 40. Правила записи на обследование  |  |
| 41. Правила подготовки к диагностическим исследованиям  |  |
| 42. Правила госпитализации  |  |
| 43. Сроки госпитализации  |  |
| 44. Правила предоставления платных медицинских услуг  |  |
| 45. Условия, порядок, форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты  |  |
| 46. Перечень оказываемых платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (тарифы) с приложением электронного образа документов (для помещений – копии документов)  |  |
| 47. Сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность |  |
| 47.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)  |  |
| 47.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)  |  |
| 47.3. График работы   |  |
| <b>III. Информация о медицинских работниках медицинских организаций, включая филиалы (при их наличии)</b>   |  |
| 48. Фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника, занимаемая должность   |  |
| 48.1. Сведения из документа об образовании (уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация)  |  |
| 48.2. Сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия)  |  |
| 48.3. График работы и часы приема медицинского работника  |  |

**2. Оценка по форме предоставления информации на информационных стендах в помещении медицинской организации (п.1.1.2.2):**

| <b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>   | <b>1-10 баллов</b> |
|--|--------------------|
| 1. Информация доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени, расположена в доступном для посетителей месте |                    |
| 2. Информация размещена в правильном для чтения формате, на  |                    |

|  |  |
|--|--|
| уровне глаз  |  |
| 3. Информация содержит актуальные и достоверные сведения в полном объеме |  |
| 4. Информация обеспечивает простоту и понятность восприятия              |  |

**3. Оборудование территории, прилегающей к медицинской организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (показатель 3.1):**

| <b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>                       | <b>Присутствует – 1,<br/>Отсутствует - 0</b> |
|--|--|
| 1) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;                |  |
| 2) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);                   |  |
| 3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;             |  |
| 4) наличие сменных кресел-колясок;   |  |
| 5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. |  |

**4. Обеспечение в медицинской организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель 3.2):**

| <b>Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке</b>  | <b>Присутствует – 1,<br/>Отсутствует - 0</b> |
|---|--|
| 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;   |  |
| 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;      |  |
| 3) наличие возможности сопровождения инвалида работниками медицинской организации   |  |
| 4) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);                       |  |
| 5) наличие альтернативной версии официального сайта медицинской организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; | Оценивается в бланке анализа сайта           |

## 2.2.3. Анкеты очного опроса / интернет-опроса для оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере охраны здоровья

Для проведения опроса о качестве условий оказания услуг организациями в сфере здравоохранения используются формы анкет, утвержденные приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 13.07.2018 № 442 (в ред. приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.01.2020 № 52)

### Опрос получателей услуг

#### Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных условиях

1. **Вы обратились в медицинскую организацию?**
  - 1) к врачу-терапевту участковому (*перейти к вопросам 2-3*)
  - 2) к врачу-педиатру участковому (*перейти к вопросам 2-3*)
  - 3) к врачу общей практики (семейному врачу) (*перейти к вопросам 2-3*)
  - 4) к врачу-специалисту (кардиолог, невролог офтальмолог, стоматолог, хирург, эндокринолог, другие) (*перейти к вопросам 2а-3а*)
  - 5) иное (диспансеризация, медицинский осмотр, др.) (*перейти к вопросам 2а-3а*)
  
2. **Время ожидания приема врача, к которому Вы записались (вызвали на дом), с момента записи на прием составило? (показатель 2.2.1)**
  - 1) 24 часа и более
  - 2) 12 часов
  - 3) 8 часов
  - 4) 6 часов
  - 5) 3 часа
  - 6) менее 1 часа
  
3. **Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?**
  - 1) да (*перейти к вопросу 3.1*)
  - 2) нет (*перейти к вопросу 3.2*)
  
- 3.1. **Вы записались на прием к врачу (вызвали врача на дом)?**
  - 1) по телефону медицинской организации (*перейти к вопросу 3.1.1.*)
  - 2) по телефону Единого кол-центра (*перейти к вопросу 3.1.1.*)
  - 3) при обращении в регистратуру (*перейти к вопросу 3.1.1.*)
  - 4) через официальный сайт медицинской организации
  - 5) через Единый портал государственных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))
  
- 3.1.1. **Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались? (показатель 4.1.1)**
  - 1) да
  - 2) нет
  
- 3.2. **По какой причине?**

- 1) не дозвонился
- 2) не было талонов
- 3) не было технической возможности записаться в электронном виде
- 4) другое

**2а. Время ожидания приема врача, к которому Вы записались, с момента записи на прием составило? (показатель 2.2.2)**

- 1) 14 календарных дней и более
- 2) 13 календарных дней
- 3) 12 календарных дней
- 4) 10 календарных дней
- 5) 7 календарных дней
- 6) менее 7 календарных дней

**3а. Вы записались на прием к врачу (получили талон с указанием времени приема и ФИО врача) при первом обращении в медицинскую организацию?**

- 1) да (*перейти к вопросу 3.1а*)
- 2) нет (*перейти к вопросу 3.2а*)

**3.1а. Вы записались на прием к врачу?**

- 1) по телефону медицинской организации (*перейти к вопросу 3.1.1а*)
- 2) по телефону Единого кол-центра (*перейти к вопросу 3.1.1а*)
- 3) при обращении в регистратуру (*перейти к вопросу 3.1.1а*)
- 4) лечащим врачом на приеме при посещении (*перейти к вопросу 3.1.1а*)
- 5) через официальный сайт медицинской организации

**3.1.1а. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) к которым Вы обращались?(показатель 4.1.1)**

- 1) да
- 2) нет

**3.2а. По какой причине?**

- 1) не дозвонился
- 2) не было талонов
- 3) не было технической возможности записаться в электронном виде
- 4) другое

**4. Врач принял Вас в установленное по записи время?**

- 1) да
- 2) нет

**5. Вы удовлетворены отношением врача к Вам (доброжелательность, вежливость)? (показатель 4.2.1)**

- 1) да
- 2) нет

**6. При обращении в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)? (показатель 1.3.1)**

- 1) да (*перейти к вопросу 6.1*)
- 2) нет

**6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации? (показатель 1.3.1)**

- 1) да
- 2) нет

**7. Перед обращением в медицинскую организацию Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации? (показатель 1.3.2)**

- 1) да *(перейти к вопросу 7.1)*
- 2) нет

**7. 1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации? (показатель 1.3.2)**

- 1) да
- 2) нет

**8. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации? (показатель 2.3.1)**

- 1) да
- 2) нет *(перейти к вопросу 8.1)*

**8.1. Что именно Вас не удовлетворяет?**

- 1) отсутствие свободных мест ожидания
- 2) наличие очередей в регистратуру, у кабинетов медицинских работников
- 3) состояние гардероба
- 4) отсутствие питьевой воды
- 5) отсутствие санитарно-гигиенических помещений
- 6) состояние санитарно-гигиенических помещений
- 7) санитарное состояние помещений
- 8) отсутствие мест для детских колясок (для медицинских организаций, оказывающих помощь детскому населению)

**9. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

- 1) да *(перейти к вопросам 9.1-9.3)*
- 2) нет

**9.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете? (показатель 3.3.1)**

- 1) I группа
- 2) II группа
- 3) III группа
- 4) ребенок-инвалид

**9.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями? (показатель 3.3.1)**

- 1) да
- 2) нет *(перейти к вопросу 9.2.1)*

**9.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует: (показатель 3.3.1)**

- 1) выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- 2) пандусы, подъемные платформы
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы

- 4) сменные кресла-коляски
- 5) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- 6) дублирование информации шрифтом Брайля
- 7) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
- 8) сопровождающие работники
- 9) возможность оказания медицинской помощи инвалидам на дому

**9.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации? (показатель 3.3.1)**

- 1) да
- 2) нет

**10. При обращении в медицинскую организацию Вам назначались диагностические исследования (лабораторные исследования, инструментальные исследования (ЭКГ, ЭЭГ, рентген, УЗИ, др.), компьютерная томография, магнитно-резонансная томография, ангиография)? (показатель 2.2.1)**

- 1) да *(перейти к вопросу 10.1)*
- 2) нет *(перейти к вопросу 11)*

**10.1. Вы ожидали проведения исследования:**

- 1) 14 календарных дней и более
- 2) 13 календарных дней
- 3) 12 календарных дней
- 4) 10 календарных дней
- 5) 7 календарных дней
- 6) менее 7 календарных дней

**10.2. Исследование выполнено во время, установленное по записи?**

- 1) да
- 2) нет

**11. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи? (показатель 5.1.1)**

- 1) да
- 2) нет

**12. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)? (показатель 5.2.1)**

- 1) да
- 2) нет

**13. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации? (показатель 5.3.1)**

- 1) да
- 2) нет

**14. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?**

- 1) нет *(опрос завершен)*
- 2) да *(перейти к вопросу 14.1.)*

---

**14.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали? (показатель 4.3.1)**

- 1) да
- 2) нет

**Мы благодарим Вас за участие!**

**Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите:**

**Опрос получателей услуг****Анкета для оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями  
в стационарных условиях****1. Госпитализация была<sup>5</sup>:**

- 1) экстренная (*перейти к вопросу 4*)
- 2) плановая (*перейти к вопросам 1.1 -1.3*)

**1.1. Вы ожидали плановой госпитализации с момента получения направления на плановую госпитализацию: (показатель 2.2.2)**

- 1) 14 календарных дней и более
- 2) 13 календарных дней
- 3) 12 календарных дней
- 4) 10 календарных дней
- 5) 7 календарных дней
- 6) менее 7 календарных дней

**1.2. Вы были госпитализированы в назначенный срок?**

- 1) да
- 2) нет

**1.3. Вам сообщили о дате госпитализации**

- 1) по телефону
- 2) при обращении в медицинскую организацию
- 3) электронным уведомлением

**2. Вы удовлетворены комфортностью условий в приемном отделении? (показатель 2.3.1)**

- 1) да
- 2) нет (*перейти к вопросам 2.1*)

**2.1. Что именно Вас не удовлетворяет?**

- 1) отсутствие свободных мест ожидания
- 2) состояние гардероба
- 3) состояние санитарно-гигиенических помещений
- 4) отсутствие питьевой воды
- 5) санитарное состояние помещений

**3. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость) во время пребывания в приемном отделении? (показатель 4.1.1)**

- 1) да

---

<sup>5</sup> Вопрос не относится к специализированным больницам психиатрическим, в том числе детским, и санаторно-курортным организациям

- 2) нет

**4. Имеете ли Вы установленную группу ограничения трудоспособности?**

- 1) да (*перейти к вопросам 4.1 -4.3*)
- 2) нет

**4.1. Какую группу ограничения трудоспособности Вы имеете? (показатель 3.3.1)**

- 1) I группа
- 2) II группа
- 3) III группа
- 4) ребенок-инвалид

**4.2. В медицинской организации обеспечены условия доступности для лиц с ограниченными возможностями? (показатель 3.3.1)**

- 1) да (*перейти к вопросу 4.3*)
- 2) нет (*перейти к вопросу 4.2.1*)

**4.2.1. Пожалуйста, укажите, что (кто) именно отсутствует:**

- 1) выделенные места стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- 2) пандусы, подъемные платформы
- 3) адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- 4) сменные кресла-коляски
- 5) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- 6) дублирование информации шрифтом Брайля
- 7) специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения
- 8) сопровождающие работники

**4.3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в медицинской организации? (показатель 3.3.1)**

- 1) да
- 2) нет

**5. Во время пребывания в медицинской организации Вы обращались к информации, размещенной в помещениях медицинской организации (стенды, инфоматы и др.)?**

- 1) да (*перейти к вопросу 5.1*)
- 2) нет

**5.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной в помещениях медицинской организации? (показатель 1.3.1)**

- 1) да
- 2) нет

**6. Перед госпитализацией Вы обращались к информации, размещенной на официальном сайте медицинской организации?**

- 1) да (*перейти к вопросу 6.1*)
- 2) нет

**6.1. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности медицинской организации, размещенной на официальном сайте медицинской организации? (показатель 1.3.2)**

- 1) да
- 2) нет

**7. Вы удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в медицинской организации? (показатель 2.3.1)**

- 1) да
- 2) нет (*перейти к вопросу 7.1*)

**7.1. Что именно Вас не удовлетворяет?**

- 1) питание
- 2) отсутствие питьевой воды
- 3) состояние санитарно-гигиенических помещений
- 4) санитарное состояние помещений
- 5) действия персонала по уходу

**8. Вы удовлетворены отношением к Вам работников медицинской организации во время пребывания в отделении (доброжелательность, вежливость)? (показатель 4.2.1)**

- 1) да
- 2) нет

**9. Рекомендовали бы Вы данную медицинскую организацию для оказания медицинской помощи? (показатель 5.1.1)**

- 1) да
- 2) нет

**10. Удовлетворены ли Вы навигацией внутри медицинской организации (представлением информации о размещении кабинетов медицинских работников, лабораторных и диагностических подразделений, санитарно-гигиенических помещений и др.)? (показатель 5.2.1)**

- 1) да
- 2) нет

**11. В целом Вы удовлетворены условиями оказания услуг в данной медицинской организации? (показатель 5.3.1)**

- 1) да
- 2) нет

**12. Вы используете электронные сервисы для взаимодействия с данной медицинской организацией (электронное обращение, электронная почта, часто задаваемые вопросы, др.)?**

- 1) нет

2) да *(перейти к вопросу 12.1.)*

**12.1. Вы удовлетворены отношением работников медицинской организации (доброжелательность, вежливость), которые с Вами взаимодействовали?(показатель 4.3.1)**

- 1) да
- 2) нет

**Мы благодарим Вас за участие!**

**Если Вы хотите оставить предложения по работе данной медицинской организации, пожалуйста, напишите свои предложения:**